

cortina express

EMOTIONS IN MOTION

CARTA DELLA MOBILITÀ

2026



CORTINAEXPRESS.IT

T. +39 0436 867350 **M.** info@cortinaexpress.it

INDICE

10. Cos'è la carta della mobilità

- 1.1. Contesto normativo di riferimento
- 1.2. I principi guida

11. 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

12. Informazioni sul servizio

- 3.1. App Cortina Express
- 3.2. Biglietteria
- 3.3. Call center
- 3.4. Fermate
- 3.5. Sito
- 3.6. Pieghevoli orari
- 3.7. Social network

13. Servizi a bordo

14. Accessibilità

- 5.1. Donne in gravidanza
- 5.2. Disabilità motoria o ridotta mobilità
- 5.3. Disabilità visiva e cani guida
- 5.4. Assistenza in aeroporto e in stazione
- 5.5. Viaggiare con i bambini
- 5.6. Viaggiare con piccoli animali

15. Trasporto bagagli

- 6.1. Franchigia bagagli
- 6.2. Equipaggiamenti sportivi
- 6.3. Bagagli danneggiati/rubati/smarriti
- 6.4. Oggetti smarriti

16. Sistema tariffario

- 7.1. Promozioni
- 7.2. Programmi fedeltà
- 7.3. Cambio dei titoli di viaggio
- 7.4. Rimborso del titolo di viaggio

17. Viaggio responsabile

18. Customer satisfaction

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 un'occasione di dialogo con i cittadini e di monitoraggio del servizio offerto per garantirne un costante miglioramento
- per il cittadino uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela

Il documento è scaricabile, in formato pdf, dal sito www.cortinaexpress.it.

1.1 Contesto normativo di riferimento

La presente carta della mobilità è stata redatta in conformità ai principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

1.2 I principi guida

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

Accessibilità

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

Continuità

Flybus 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.

Efficacia ed efficienza

Flybus adotta un sistema integrato di gestione qualità conforme alle norme ISO 9001 (qualità) - ISO 14001 (ambiente) - ISO 39001 (sicurezza stradale).

Imparzialità ed eguaglianza

Flybus 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.

Intermodalità

Flybus 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

Flybus 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)
- il call center +39.0436.867350
- il sito www.cortinaexpress.it

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

La valutazione degli indici di gradimento avviene tramite la piattaforma Trustpilot.

2. CHI E' FLY BUS

Flybus è un'azienda leader nei servizi per la mobilità ed è l'unica realtà ad avere una base a Cortina d'Ampezzo.

La società dispone 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.

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 subaffido.

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 vengono svolte attività di autolinee a lunga percorrenza in autorizzazione diretta e di noleggio con conducente.

Il capitale sociale di Flybus risulta così composto:

- 85% Federico Mattioli
- 15% Ellen Broccolo

<https://www.cortinaexpress.it/it/chi-siamo/>

<https://group.cortinaexpress.it/it/>

2.1. I nostri servizi

Autolinee

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

Nell'alta stagione estiva ed invernale i servizi vengono incrementati collegando la vicina vallata dell'Alta Badia.

Trasporto pubblico locale

Svolgiamo servizi di trasporto pubblico locale in subaffido 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 seconda 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)

- email: info@cortinaexpress.it
- sito: www.cortinaexpress.it
- tel: 0436.867350
- whats app: 0436.867350

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

2.3 La flotta

La flotta è composta da 21 autobus.

Gli autobus impiegati nei servizi oggetto della presente carta della mobilità sono di classe ambientale Euro 6 e hanno un'età media di 4,42 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.

Nel corso del biennio 2026 - 2027 è prevista l'immatricolazione di 4 nuovi autobus per ampliamento della flotta e abbassamento dell'età media.

<https://www.cortinaexpress.it/it/flotta-e-autisti/>

2.4 Il patrimonio umano

Il patrimonio umano è composto da 30 autisti e 5 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.

<https://www.cortinaexpress.it/it/flotta-e-autisti/>

2.5 Tratte servite

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

- Cortina - Treviso - Venezia
- Cortina - Corvara - Colfosco
- Cortina - Dobbiaco - San Candido

<https://www.cortinaexpress.it/it/orari-autobus/>

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

3. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

3.1 App Cortina Express

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

<https://www.cortinaexpress.it/it/come-acquistare/>

3.2 Biglietteria

La biglietteria è sita in Via Marconi 5 a Cortina d'Ampezzo.

La biglietteria è aperta nei periodi di alta stagione:

- dal lunedì al sabato con orario 08.30 - 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.

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

<https://www.cortinaexpress.it/it/come-acquistare/>

3.3 Call center

Il call center risponde al numero 0436.867350.

Il call center è aperto nei periodi di alta stagione:

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

Il call center è aperto 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.

<https://www.cortinaexpress.it/it/come-acquistare/>

3.4 Fermate

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

3.5 Sito

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

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

<https://www.cortinaexpress.it/it/come-acquistare/>

3.6 Pieghevoli orari

Flybus 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.

3.7 Social Network

Sulle pagine social di Flybus (facebook e instagram) è possibile rimanere aggiornati su:

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

4. SERVIZI A BORDO

A bordo di tutti i nostri veicoli sono presenti:

- Prese di corrente
- Toilette
- Wifi

<https://www.cortinaexpress.it/it/servizi-a-bordo/>

5. ACCESSIBILITA'

5.1 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.

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

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

5.2 Disabilità motoria o ridotta mobilità

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.

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.

5.3. 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.

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

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

5.4 Assistenza in aeroporto e in stazione

Se arrivi/parti da Mestre stazione ferrovia con un servizio offerto da Italo Treno richiedi assistenza qui

Se arrivi/parti da Mestre stazione ferrovia con un servizio offerto da Trenitalia richiedi assistenza qui

Se arrivi/parti da Venezia aeroporto richiedi assistenza qui

5.5. 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.

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.

Intrattenimento a bordo

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

Minori non accompagnati

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

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 saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto il peso del tua/o bambina/o.

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

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.

5.6 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.

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

6. TRASPORTO BAGAGLI

6.1 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.

E' 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, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

E' 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.

6.2. Equipaggiamenti sportivi

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

- 1 paio di sci/snowboard

E' 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.

E' 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.

6.3. Bagagli danneggiati/rubati/smarriti

Se ti è stato danneggiato, rubato o hai smarrito un bagaglio a bordo di un autobus Cortina Express puoi inviarci 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.

E' 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.

6.4. Oggetti smarriti

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

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

7. SISTEMA TARIFFARIO

Flybus 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

<https://www.cortinaexpress.it/it/come-acquistare/>

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.

<https://www.cortinaexpress.it/it/offerte/promozioni/>

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

<https://www.cortinaexpress.it/it/offerte/abbonamenti/>

7.2 Programmi fedeltà

Buswards

Se ti registri sul nostro sito o App, ogni acquisto ti fa accumulare punti per i tuoi viaggi futuri.

L'adesione è completamente gratuita!

Come accumulare?

1 punto per ogni 1,00 € speso su tutti i titoli di viaggio idonei acquistati tramite sito o App Cortina Express.

I vantaggi?

Sconti diretti sui tuoi viaggi. Ogni 25 punti accumulati equivalgono a 1 € di sconto da utilizzare per i tuoi prossimi acquisti.

Come riscattare?

Al raggiungimento della soglia minima di 100 punti, potrai convertirli direttamente in sconto in fase di pagamento.

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.

<https://www.cortinaexpress.it/it/offerte/programma-fedelta/>

Corporate

L'offerta di Cortina Express dedicata ai titolari di partita iva e ai loro collaboratori.

- -5% Sui tuoi acquisti se negli ultimi 12 mesi hai richiesto l'emissione di fatture per almeno 200 euro
- -10% Sui tuoi acquisti se negli ultimi 12 mesi hai richiesto l'emissione di fatture da 201 a 1000 euro

- -20% Sui tuoi acquisti se negli ultimi 12 mesi hai richiesto l'emissione di fatture oltre 1000 euro

Come aderire?

- In fase di acquisto dei titoli di viaggio richiedi l'emissione della fattura
- Al raggiungimento delle soglie di spesa sopra indicate riceverai un'email con un codice coupon dedicato
- Una volta ricevuto il codice coupon utilizzalo per i tuoi futuri acquisti

<https://www.cortinaexpress.it/it/offerte/corporate/>

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

<https://www.cortinaexpress.it/it/rimborso-e-cambio-biglietto/>

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 o app Cortina Express (per utenti registrati)
- tramite call center
-

<https://www.cortinaexpress.it/it/rimborso-e-cambio-biglietto/>

8. VIAGGIO RESPONSABILE

Nel 2022 in collaborazione con Up2You abbiamo avviato il processo di riduzione e compensazione della CO2 emessa sui nostri servizi di autolinee ed in particolare sulle tratte Cortina – Venezia, Cortina – Alta Badia e Cortina – Alta Pusteria raggiungendo la neutralità carbonica nel 2023.

Raggiungere la neutralità carbonica significa produrre 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.

La climate journey: calcolo delle emissioni

Per calcolare quanta CO2 viene emessa si fa riferimento agli standard del GHG Protocol.

Il calcolo comprende le emissioni dirette ovvero derivanti da fonti detenute o controllate dall'azienda e le emissioni indirette derivanti da consumi energetici o dalle catene di approvvigionamento.

Cortina Express insieme ad Up2You ha effettuato il calcolo delle emissioni prendendo in considerazione i seguenti fattori:

- Classe ambientale dei veicoli utilizzati
- Percorrenze km
- Quantità di materiale informativo al pubblico stampato
- Quantità di titoli di viaggio stampati

La climate journey: riduzione delle emissioni

La strategia di riduzione della CO2 consiste nell'attuare pratiche di efficientamento.

Cortina Express insieme ad Up2You ha attuato le seguenti pratiche di efficientamento:

- Differenziazione del programma di esercizio nei periodi di alta e bassa stagione aumentando l'efficienza di ogni viaggio
- Soppressione delle linee o delle corse a bassa efficienza
- Utilizzo di veicoli di sola classe ambientale Euro 6

La climate journey: carbon offsetting (o compensazione delle emissioni)

Il carbon offsetting (o compensazione delle emissioni) permette di compensare la quota di CO2 che, a seguito delle azioni di riduzione delle emissioni, non è stata compensata, finanziando progetti di tutela ambientale attraverso crediti di carbonio.

Il carbon offsetting viene misurato in tonnellate di anidride carbonica equivalente (CO2 eq.), una misura che rappresenta tutti i gas a effetto serra convertendoli nella quantità equivalente di CO2.

I crediti di carbonio, sono strumenti, che attesta l'avvenuta cattura o non emissione di CO2 attraverso progetti di tutela ambientale nati con l'unico scopo di compensare o ridurre le emissioni di CO2.

1 credito di carbonio = 1 tonnellata CO₂.

Il mercato dei crediti di carbonio è un mercato volontario, ovvero non sussiste alcun obbligo legislativo al loro acquisto da parte delle organizzazioni che li acquistano su base volontaria per il raggiungimento della neutralità carbonica.

Il mercato volontario è facilitato dai programmi di certificazione (per esempio Verified Carbon Standard o Gold Standard) che forniscono le linee guida, e stabiliscono i requisiti che gli sviluppatori dei progetti devono seguire per generare crediti di carbonio affidabili e di qualità.

9. CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2023 l'azienda ha aderito al sistema di recensioni internazionale Trustpilot.

Trustpilot è una community di recensioni online nata in Danimarca nel 2007 che consente ad aziende e consumatori di entrare in contatto attraverso recensioni dei clienti riguardo alle proprie esperienze di acquisto o di servizio.

L'affidabilità di Trustpilot rispetto ad un normale sistema di customer satisfaction è che le richieste di recensione inviate dall'azienda al consumatore avvengono attraverso l'integrazione del sistema di vendita con il sistema Trustpilot evitando quindi che le richieste di recensione siano parziali inficiando il risultato finale.

Per quanto sopra oggi il sistema Trustpilot è integrato con il sistema Albatros per la recensione dei servizi di linea.

L'integrazione con il sistema Albatros permette l'invio automatico della richiesta di recensione alla fine del processo di acquisto dei titoli di viaggio.

Autolinee: <https://it.trustpilot.com/review/cortinaexpress.it>

Il trustscore per l'anno 2026 (al 31/07/2026) è di 4,4 stelle.

La distribuzione delle stelle è la seguente:

- 70% di recensioni con 5 stelle
- 11% di recensioni con 4stelle
- 7% di recensioni con 3 stelle
- 4% di recensioni con 2 stelle
- 7% di recensioni con 1 stella