



SERVIZIO A CHIAMATA DEL COMUNE DI SEGRATE

FASCIA ORARIA DI ESERCIZIO DEL SERVIZIO

Dalle **7.00** alle **24.00** dal **lunedì al sabato** escluse le festività infrasettimanali

ORARI DI APERTURA DEL CALL CENTER

Dalle **9.00** alle **18.00** dal **lunedì al sabato**. Nei giorni FESTIVI il Call Center è chiuso

NUMERO DI TELEFONO PER LE PRENOTAZIONI

840-501075

SISTEMA TARIFFARIO

Costo di un biglietto Ambito Comunale da **1,30 €**

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per usufruire del servizio è necessario **registrarsi** comunicando al Call Center, al momento della prima richiesta di viaggio, i propri dati (Nome, Cognome, numero di telefono e email). Il Call Center assegnerà ad ogni utente un CODICE che dovrà essere comunicato al momento delle successive richieste di viaggio in modo da non dover fornire ogni volta i propri dati.

Per richiedere un viaggio l'utente deve chiamare il Call Center e comunicare:

- Il proprio CODICE UTENTE o in alternativa il proprio nominativo
- La fermata di partenza
- La fermata di destinazione
- L'orario di partenza o, **in alternativa**, l'orario di arrivo.

E' possibile richiedere un viaggio indicando **l'orario di partenza** da una fermata di origine a una fermata di destinazione.

In questo caso l'orario di transito del Bus potrà essere posticipato fino a dieci minuti **rispetto a quello confermato dal Call Center** per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.

E' anche possibile richiedere un viaggio indicando **l'orario in cui si desidera arrivare** ad una fermata di destinazione partendo da una fermata di origine.

In questo caso, l'orario di partenza sarà comunicato dal Call Center in modo da garantire l'arrivo alla fermata di destinazione entro l'orario richiesto. Ovviamente l'orario di partenza sarà calcolato dal sistema di centrale tenendo conto anche della necessità di soddisfare anche le altre richieste di viaggio pervenute.

RICHIESTE DI VIAGGIO possono essere fatte sia per il giorno stesso che con un anticipo di uno o più giorni, nel modo seguente:

ON LINE (prenotazione di un viaggio per il giorno corrente)

Per prenotare un viaggio il giorno stesso nella fascia oraria **9.00 alle 24.00** è possibile chiamare durante l'orario di apertura del Call Center

OFF LINE (prenotazione di un viaggio con uno o più giorni di anticipo)

- Per richiedere un viaggio **per il giorno dopo** è necessario chiamare il Call Center entro le **15.00 del giorno precedente**.
- Per richiedere un viaggio in anticipo di più giorni, fino a un massimo di una settimana, (tranne che per il giorno successivo le cui modalità sono definite al punto precedente) è possibile chiamare il Call Center durante gli orari di apertura.
- Per richiedere un viaggio in anticipo per il LUNEDI' è necessario chiamare la Centrale Operativa entro le 15.00 del VENERDI' della settimana precedente.

ATTENZIONE

FERMATA DI SALITA COMUNICATA DAL Call Center

Si precisa che, per motivi di organizzazione del servizio, il Call Center, al momento della conferma, **potrà** comunicare al cliente **una fermata di salita diversa da quella richiesta** (questo solo nei casi in cui sul lato opposto della strada esiste un'altra fermata del servizio a chiamata).

Si prega di fare attenzione al nome o codice della fermata di salita comunicato per evitare incomprensioni.

AVVERTENZE GENERALI

Al fine di evitare incomprensioni si consiglia alla clientela di:

- comunicare il NOME o il **CODICE NUMERICO** della fermata di origine e di quella di destinazione al momento della prenotazione
- presentarsi in fermata qualche minuto prima
- fare un cenno al Conducente mentre il Bus si avvicina

CONFERME DEI VIAGGI

Per avere la CONFERMA del viaggio richiesto, l'utente deve richiamare la Centrale Operativa con le seguenti modalità:

- Per prenotazioni di **UN viaggio per il giorno stesso** la **conferma è immediata**
- Per prenotazioni di **UN viaggio fatta con alcuni giorni di anticipo** la **conferma è data dalle 16.00 del giorno prima**
- Per prenotazioni di **PIU' viaggi per la settimana successiva** la **conferma è data dalle 16.00 del VENERDI'** per avere un'unica conferma per tutti i viaggi richiesti per la settimana successiva.

*L'orario effettivo di transito del Bus potrà eventualmente essere posticipato fino a dieci minuti **rispetto a quello confermato dal Call Center** per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.*

CONFERME DEI VIAGGI MEDIANTE INVIO DI UN MESSAGGIO SMS/Mail

Il alternativa alla modalità standard di conferma dei viaggi descritta sopra, i clienti possono, al momento della richiesta del viaggio, chiedere di ricevere un SMS gratuito sul proprio telefono cellulare o ricevere una mail:

- al **VENERDI'** sera verranno inviati gli SMS/Mail di **CONFERMA** per i viaggi richiesti per il **sabato** e per la **SETTIMANA successiva**.
- **ogni giorno dopo le 16.00** verranno inviati gli SMS/Mail di **CONFERMA** relativi ai viaggi del **giorno SUCCESSIVO**.

*L'orario effettivo di transito del Bus potrà eventualmente essere posticipato fino a dieci minuti **rispetto a quello confermato dal Call Center** per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.*

DISDETTE DEI VIAGGI PRENOTATI

Se è stato prenotato un viaggio che non verrà utilizzato, è necessario disdirlo il prima possibile per non creare disservizi agli altri clienti del servizio.

La disdetta deve essere effettuata durante l'orario di apertura del Call Center e almeno entro 60 minuti dal viaggio prenotato.

MANCATI APPUNTAMENTI

L'efficienza del servizio offerto dipende molto anche dal corretto utilizzo del servizio da parte dei clienti.

I clienti che effettuano una prenotazione e poi non si presentano in fermata danneggiano gli altri utenti del servizio.

Al fine di dare la possibilità ad altri utenti di usufruire del servizio, nel caso di impossibilità di utilizzare un viaggio prenotato, si deve dare **DISDETTA** almeno **entro 60 minuti** dal viaggio in oggetto, telefonando al Call Center durante l'orario di apertura.