

CARTA DELLA MOBILITÀ



AUTOLINEE LORENZINI S.r.l.
Via Larga, 103, 19034 Luni (SP)
Tel. 0187/66804

info@autolineelorenzini.it
www.autolineelorenzini.com

Carta della Mobilità aggiornata in data 14 aprile 2022

INDICE

1	PREMESSA.....	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1
3	SCOPO DELLA CARTA	1
4	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA AUTOLINEE LORENZINI SRL	2
5	PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA	2
6	PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....	3
7	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	3
8	INDICATORI DI QUALITÀ.....	3
	SICUREZZA DEL VIAGGIO	3
	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE.....	4
	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	4
	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI.....	5
	COMFORT DEL VIAGGIO	5
	SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO.....	5
	DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE	5
	DIRITTO RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ.....	6
	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	6
	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.....	6
9	PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	7
	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	7
10.	I TITOLI DI VIAGGIO	8
11	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	8
12.	PROCEDURA DI RECLAMO.....	8
13	COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE.....	9
14	RIMBORSI	9
15	OGGETTI SMARRITI.....	10
16	TRASPORTO BAMBINI.....	10
17	TRASPORTO ANIMALI.....	10
18	TRASPORTO BAGAGLI.....	10
	PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ	11
	STRUMENTI MUSICALI.....	11
19	SANZIONI.....	11
20.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	12

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento ufficiale di riferimento che ricopre un ruolo molto importante nel rapporto tra cliente e azienda. Lo scopo principale di tale documento è quello di valutare anno dopo anno il rapporto con il cliente. In questa prospettiva, viene analizzata costantemente la variazione della domanda e delle esigenze della clientela. Autolinee Lorenzini S.r.l. (d'ora in avanti "Autolinee Lorenzini S.r.l." o l'organizzazione" o "l'azienda") è a conoscenza delle esigenze dell'utente e ha deciso di adottare il presente documento cercando di avere un continuo miglioramento qualitativo delle proprie prestazioni in linea con la norma UNI EN ISO 9001:2015

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità del settore trasporti pubblici (carta della mobilità)";
Regolamento Comunitario 181/2011 e D.Lgs 169/2014.

3 SCOPO DELLA CARTA

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di identificare e attuare processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento tali da assicurare le prestazioni dell'Organizzazione e la soddisfazione del Cliente.

- Dimostrare la conformità dei prodotti offerti al cliente;
- Assicurare la conformità del Sistema Gestione Qualità ("SGQ") alla norma di riferimento ed alle politiche ed impegni della direzione;
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema.

Per garantire la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti richiesti dal Cliente ed evitare l'insorgere di non conformità e di reclami, Autolinee Lorenzini S.r.l. ha predisposto il SGQ, in linea con la norma UNI EN ISO 9001 vigente, con obiettivi quantificati e misurabili per il miglioramento delle performance correlate ai processi chiave, ai livelli e alle Funzioni dell'Organizzazione.

Sulla base delle strategie, delle politiche e degli impegni definite dalla direzione generale, l'Organizzazione - compatibilmente alle risorse disponibili individua per i pertinenti livelli e funzioni, degli obiettivi quantificati e misurabili aventi come scopo il miglioramento continuo delle proprie performance sia interne che verso le esigenze ed aspettative dei propri Clienti.

Il raggiungimento degli obiettivi è conseguito attraverso il perseguimento di specifici traguardi, relativi ad uno o più fattori associati al processo ritenuto significativo.

L'efficacia e l'efficienza del risultato finale è subordinata all'adeguatezza dei criteri adottati in sede di pianificazione che devono considerare sia i presupposti sia le eventuali modifiche subentrate e/o introdotte nelle fasi successive. La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene formalizzata al fine di:

- Stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001 vigente e dalla Politica per la Qualità;
- Pianificare ed attuare gli obiettivi quantificati e misurabili necessari per dimostrare il miglioramento delle performance qualitative e quantitative dell'Organizzazione.

4 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA AUTOLINEE LORENZINI S.R.L.

L'Azienda ha iniziato a operare nel settore "Trasporto Persone" a partire dagli anni trenta.

All'attività originaria di servizi di linea nelle province di Massa-Carrara e La Spezia, è stata successivamente affiancata quella di Noleggio Pullman Gran Turismo, tuttora in essere.

Sviluppata e trasformata nel tempo, la società "Autolinee Lorenzini" , è considerata oggi una delle Aziende Leader nell'organizzazione di viaggi in Pullman G.T., sia in Italia che negli altri paesi d' Europa.

L'Amministratore Unico nonché socio, Lorenzini Paolo, in Ditta da oltre 40 anni è sempre presente e pronto a soddisfare le richieste della clientela avvalendosi della collaborazione di persone competenti ed esperte nel settore Viaggi.

Professionalità e serietà sono gli elementi che contraddistinguono l'intero Staff: dagli organizzatori dei viaggi agli autisti, tutti professionisti qualificati e disponibili, con notevole esperienza e una profonda conoscenza del territorio nazionale ed estero.

Questi i servizi offerti dall'Azienda:

- Organizzazione di Viaggi ed Escursioni con Pullman G.T.

- Transfer "da" e "per" Aeroporti e Porti Marittimi.

- Tours ed Escursioni per Croceristi.

- Noleggio Pullman e Minibus a privati, scuole, aziende per: Viaggi e Vacanze, Tours, Gite ed Escursioni, Concerti, Spettacoli, Congressi, Conferenze, ecc.

Trasferimenti per soggiorni presso località sciistiche e località balneari.

5 PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...", concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri...".

Inoltre l'azienda si impegna a rispettare i principi di:

- *Uguaglianza ed Imparzialità*

I clienti possono accedere ai servizi erogati da Autolinee Lorenzini S.r.l. in condizioni di piena e totale imparzialità e uguaglianza intese come divieto di ogni tipologia di discriminazione ingiustificata compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni, per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Autolinee Lorenzini S.r.l. si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i clienti in caso di interruzioni o disservizi.

- *Partecipazione e trasparenza*

Autolinee Lorenzini S.r.l. favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei clienti alla gestione e al continuo miglioramento dei servizi erogati. Ogni utente può formulare suggerimenti e reclami. Essi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà successivamente data risposta attraverso i vari strumenti attraverso i quali viene effettuato il reclamo.

- *Continuità*

L'erogazione del servizio svolto da Autolinee Lorenzini S.r.l. deve essere continua regolare e senza interruzioni. Nei casi di emergenza in cui dovesse venire a mancare questa condizione Autolinee Lorenzini S.r.l. adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- *Efficienza ed efficacia*

Autolinee Lorenzini S.r.l. in linea con la norma ISO 9001, continua a ricercare il miglioramento e si impegna ad utilizzare sia risorse umane che finanziarie in modo da erogare servizi in modo puntuale, efficiente ed efficace. Vengono costantemente stabiliti parametri di riferimento in modo da garantire un costante monitoraggio di tutti i processi interni e, in caso di eventuali mancanze porre in essere le misure correttive conseguenti.

6 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi di Autolinee Lorenzini S.r.l. viene comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito Internet aziendale www.autolineelorenzini.com.

Come già descritto in precedenza, Autolinee Lorenzini S.r.l. ha sviluppato e implementato un sistema per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed intende mantenere tale certificazione attraverso il continuo impegno ad erogare un servizio volto all'attenzione del cliente, conforme alla normativa vigente e sottoposto a costante monitoraggio.

7 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'Azienda ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione C).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

8 INDICATORI DI QUALITÀ

All'interno della presente Carta, si distinguono i seguenti indicatori di Qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Tali indicatori riguardano:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
3. Regolarità del servizio;
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
5. Comfort del viaggio;
6. Servizi per utenti con handicap motorio;
7. Informazioni alla clientela;
8. Attenzione all'ambiente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Tutti i nostri conducenti sono altamente specializzati e vengono regolarmente formati sulle norme di sicurezza, e preparati a fronteggiare problemi di traffico e di viaggio in generale.

Che si tratti di una strada scivolosa, una brusca virata o di molto traffico, i nostri autisti sono pronti ad affrontare ogni tratta autobus in modo professionale e sicuro. Alterniamo tempi di guida e di riposo, per garantire che il conducente del bus rimanga sempre concentrato sulla rotta. Anche se il viaggio in autobus dovesse durare più del tempo stabilito, la sicurezza sarà sempre la nostra priorità assoluta. La sicurezza sui nostri autobus anche grazie a strumenti tecnici, è una procedura

standard per Autolinee Lorenzini S.r.l..

I nostri autobus sono dotati di sistemi di assistenza elettronica che supportano tutte le misure di sicurezza. ESP, ABS, AFS (ottimo sistema di illuminazione anteriore), LDW (sistema di avviso di deviazione dalla corsia), sensori di luce e molto altro ancora. Gli autobus sono regolarmente controllati per garantire le misure di massima sicurezza. Anche i clienti potranno contribuire a garantire la sicurezza del loro viaggio in autobus indossando le cinture di sicurezza.

La sicurezza del cliente è la nostra priorità, con Autolinee Lorenzini S.r.l. il cliente è al sicuro sulla strada.

Per migliorare la sicurezza del viaggio l'azienda tiene sotto controllo anche la vetustà degli automezzi; a tal fine, annualmente, sono effettuati investimenti mirati a rinnovare il parco mezzi.

Infine, la Sicurezza del viaggio viene perseguita attraverso un puntuale servizio di manutenzione dei mezzi aziendali. Nello specifico, tale manutenzione è attuata attraverso dei controlli quotidiani effettuati dagli autisti e degli interventi di manutenzione programmata sulla base delle indicazioni delle case costruttrici e sulla base dell'esperienza del personale addetto all'Officina.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire ai propri utenti un servizio di trasporto sicuro sia dal punto di vista della sicurezza personale sia per la sicurezza degli effetti personali presenti sui mezzi stessi.

La guida dei mezzi da parte del personale autista è tale da assicurare un trasporto rilassante, sicuro e puntuale.

I bagagli dei passeggeri vengono custoditi in scomparti appositamente dedicati e le operazioni di carico e scarico bagagli sono effettuate con l'aiuto e la supervisione del personale autista viaggiante. Gli eventuali effetti personali che dovessero essere ritrovati sui mezzi dal personale autista sono consegnati presso gli Uffici aziendale in attesa di un contatto telefonico da parte del Cliente.

In ogni caso tali effetti personali sono conservati all'interno degli uffici in un locale tale da garantirne il perfetto stato di conservazione in attesa di comunicazioni da parte degli utenti stessi.

Tali effetti vengono conservati per un arco di tempo di 3 mesi. Superato tale periodo spetta alla Direzione di Autolinee Lorenzini S.r.l. deciderne l'eliminazione.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Autolinee Lorenzini S.r.l. si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore non imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso la nostra Officina.

Altro obiettivo fondamentale è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, il personale autista è informato e formato sulle modalità di effettuazione della pulizia dei mezzi.

Tipologia di mezzo	Interventi di pulizia Ordinari	Frequenza	Interventi di pulizia periodici	Frequenza
Linea	Lavaggio esterno Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo Aspirazione posacenere Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido	Giornaliera	Igienizzazione vano passeggeri	Semestrale (Generalmente Ottobre e Marzo)
Noleggio	Lavaggio esterno Pulizia posacenere Pulizia vetri Aspirazione moquette Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido	Al termine di ogni servizio	Lavaggio tende	Semestrale
			Lavaggio poggiatesta	Semestrale
			Lavaggio sedili	Semestrale

COMFORT DEL VIAGGIO

Autolinee Lorenzini S.r.l. pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.

Tutti i mezzi di Linea di Autolinee Lorenzini S.r.l. sono dotati di climatizzazione, di impianto TV e lettore DVD.

SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono dei servizi di Linea, Autolinee Lorenzini S.r.l. si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

In particolare il personale autista di Autolinee Lorenzini S.r.l. non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per acquisto di biglietti sui mezzi. Non possono rifiutarsi di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Resta inteso che:

1. i mezzi di linea messi a disposizione dall'azienda non sono dotati di pedana per disabili ma sono provvisti di vani portabagagli in grado di contenere una carrozzina purchè pieghevole e priva di dispositivo elettrico.;
2. il personale autista non può svolgere attività di assistenza alla persona disabile qualora ciò creerebbe delle problematiche ai sensi della normativa vigente di sicurezza per il trasporto dei passeggeri o di tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.

Qualora un autista si rifiuti di accettare di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questi dovrà informare tempestivamente la persona in questione circa i motivi del rifiuto.

DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE

Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare all'atto dell'acquisto del biglietto on-line la società emittitrice del biglietto stesso circa le loro particolari necessità di assistenza, e trovarsi poi all'orario stabilito prima della partenza (minimo 60 minuti prima) presso il punto concordato della stazione di autobus.

In quella circostanza verrà valutata la capacità della Autolinee Lorenzini S.r.l. di poter effettuare assistenza alla persona disabile o con mobilità ridotta.

DIRITTO AL RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ

Qualora a causa o per colpa di Autolinee Lorenzini S.r.l. si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), l'azienda dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Relativamente al servizio di linea tali informazioni sono reperibili sul web dell'azienda.

Relativamente ai servizi di linea Autolinee Lorenzini S.r.l. non effettua alcuna attività allo sportello.

Su ciascun mezzo che effettua il trasporto di linea è consultabile la tabella con tutte le fermate e gli orari previsti.

Nel trasporto su autobus di linea, tutti i passeggeri hanno il diritto di ricevere, da parte dell'Autista, informazioni adeguate durante l'intero viaggio.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, Autolinee Lorenzini S.r.l. comunicherà la nuova ora di partenza prevista non appena tale informazione sarà disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, Autolinee Lorenzini S.r.l. compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso o le lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il Regolamento stabilisce unicamente determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico, ma dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativamente alle esigenze pratiche immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Autolinee Lorenzini S.r.l. considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti l'azienda è impegnata a rinnovare costantemente il proprio parco mezzi prevedendo l'acquisto di autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

9 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie il servizio di trasporto di linea erogato da Autolinee Lorenzini S.r.l., ha il diritto di:

- Usufruire di un viaggio sicuro e rilassante;
- Usufruire di un servizio di informazione semplice ed immediato;
- Usufruire di un servizio puntuale, regolare fermo restando le possibili problematiche che si possono riscontrare per la strada;
- Usufruire di un mezzo pulito e confortevole;
- Usufruire di personale autista identificabile, cortese e formato;
- Ottenere, in caso di reclamo/segnalazione, una risposta immediata.

Sui mezzi di linea di Autolinee Lorenzini S.r.l. tutti i viaggiatori compresi bambini di qualsiasi età devono acquistare il titolo di viaggio.

Chi sceglie i servizi di trasporto di Autolinee Lorenzini ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Farsi vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

10. I TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio per il servizio di linea rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore il diritto a poter viaggiare sul mezzo di linea in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative. I titoli di viaggio possono essere acquistati sul sito di Autolinee Lorenzini S.r.l..

11 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire un'adeguata informazione all'utente possono essere adoperati i seguenti sistemi:

- In orario di ufficio Lunedì-Venerdì: 09.00 -13.00 / 15.00 – 19.00 contattando il numero: +39 0187/66804
- Inviando una e-mail: info@autolineelorenzini.it
- Comunicando con il personale che ha contatto con gli utenti che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.

12. PROCEDURA DI RECLAMO

Autolinee Lorenzini S.r.l., puntando al miglioramento del proprio servizio di trasporto ed in ottemperanza ai requisiti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità che ha deciso di adottare, ha ritenuto di assegnare alle segnalazioni/proposte dei Clienti un'importanza fondamentale per elevare il proprio standard qualitativo.

Chiaramente i reclami provenienti dagli utenti e relativi a disservizi durante il trasporto rappresentano uno strumento di straordinaria importanza per individuare le eventuali criticità. A tal fine, è stata individuata all'interno dell'azienda una Funzione Qualità che ha il compito di raccogliere, analizzare e gestire i reclami pervenuti.

I reclami possono essere manifestati per iscritto (tramite posta tradizionale o e-mail).

Il personale autista o il personale commerciale dell'Azienda è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'evento o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere ai Responsabili Aziendali di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata all'utente da parte di chi riceve il reclamo stesso.

Qualora invece si rendesse una valutazione circa la dinamica e fondatezza del reclamo, compete alla Funzione Qualità effettuare le dovute indagini e viene comunicato, per iscritto, all'utente che ha sporto reclamo i tempi di risposta al reclamo stesso.

Entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo entro il quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine previsto, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami pervenuti sono registrati all'interno di un software da parte del Responsabile della Qualità che ha il compito di monitorarne lo stato di avanzamento.

13 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Autolinee Lorenzini S.r.l. è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

In particolare sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori: Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'Azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;
- Per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per ottenere il rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei dannisubiti;
- Venga contattato la Funzione Qualità dell'Azienda, al numero telefonico della sede, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; Autolinee Lorenzini S.r.l. provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

14 RIMBORSI

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi di linea, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 180 minuti dall'interruzione.

L'entità del rimborso è pari al prezzo del biglietto della singola corsa.

15 OGGETTI SMARRITI

Al termine del servizio, l'autista provvede a verificare che sul mezzo non sia presente alcun effetto personale del cliente; in caso contrario provvede a compilare un apposito Modulo indicando le specifiche del servizio e la descrizione dell'effetto rinvenuto che consegna alla Direzione del Movimento unitamente all'effetto stesso.

Tali effetti personali vengono conservati, per tre mesi, in un luogo idoneo in attesa di un contatto da parte del cliente con il quale viene concordata l'eventuale riconsegna dell'effetto stesso.

16 TRASPORTO BAMBINI

Il trasporto dei bambini sui veicoli è regolato dall'art. 172 del Codice della Strada. L'articolo prevede che i passeggeri di età inferiore ai 12 anni e di altezza inferiore a 1,50 m siano agganciati a un sistema di ritenuta omologato, adatto al loro peso e alla loro statura. La normativa europea individua in tal senso 5 gruppi di dispositivi:

Gruppo 0 (navicella): per bambini da 0 a 10 kg (da 0 a 9 mesi circa). Lettini che permettono al neonato di viaggiare sdraiato;

Gruppo 0 + (ovetto): per bambini da 0 a 13 kg (da 0 a 15 mesi circa). Lettini analoghi ai precedenti con una maggior protezione alla testa e alle gambe;

Gruppo 1: per bambini da 9 a 18 kg (da 9 mesi fino 4-5 anni circa). Dispositivi che devono essere fissati all'auto attraverso la cintura di sicurezza. La cintura va fatta passare all'interno della struttura del seggiolino e deve essere ben tesa in maniera da impedire qualsiasi spostamento;

Gruppo 2: per bambini da 15 a 25 kg (da 4 a 6 anni circa). Cuscini dotati di braccioli e talvolta di un piccolo schienale. Servono a sollevare il bambino in maniera da poter usare, con l'aggiunta di un dispositivo di aggancio, le cinture di sicurezza dell'auto che in questo modo passano nei punti corretti (sopra il bacino e sopra la spalla, invece che sopra il petto e il collo);

Gruppo 3: per bambini da 22 a 36 kg (da 6 fino 12 anni circa). Anche in questo caso si tratta di un seggiolino di rialzo, senza braccioli, che serve per aumentare l'altezza del bambino, affinché si possano usare le cinture di sicurezza.

Compete al genitore/tutore dotarsi di tali dispositivi per il trasporto del bambino.

L'obbligo di utilizzare questi sistemi cessa quando il bambino compie i 12 anni o quando supera il metro e mezzo di altezza (anche se minore di 12 anni), perché da quel momento può usare le cinture di sicurezza normali. Se il bambino compie i 12 anni ma risulta di altezza inferiore al metro e mezzo, pur non essendo più obbligatorio, è consigliabile continuare ad utilizzare il seggiolino di rialzo.

17 TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto degli animali sugli autobus di Linea di Autolinee Lorenzini S.r.l. non è consentito.

18 TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni seguenti:

1. Un bagaglio a mano (max. 42 x 30 x 18 cm, max. 7kg)
2. Un bagaglio normale (max. 67 x 50 x 27 cm, max. 30kg).

Resta inteso che non possono essere trasportati bagagli (secondo le indicazioni sopra riportate) che contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento.

Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere, in modo tale che le vie d'uscita non siano ostruite. È importante che i bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione o per favorire l'eventuale gestione qualora il bagaglio venisse smarrito o dimenticato sul mezzo. I nostri autisti sono sempre disponibili e lieti di aiutarvi nel collocare i bagagli nell'apposito vano.

Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore o a dotarsi di apposita polizza assicurativa.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante o una responsabilità oggettiva da parte dell'Azienda, Autolinee Lorenzini S.r.l. sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire per la somma massima di € 150,00 per ciascun bagaglio, con il limite di € 300,00 per ciascun passeggero.

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia dell'autobus.

Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato al conducente, e successivamente comunicato in via formale all'Azienda.

PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ

Passeggini, sedie a rotelle e ausili per la mobilità, sui nostri autobus vengono trasportati gratis. I passeggini sono considerati bagagli. Si prega di notare che a causa di motivi di sicurezza, le sedie a rotelle possono essere trasportate solo se sono pieghevoli e prive di un dispositivo elettrico.

STRUMENTI MUSICALI

Gli strumenti musicali che non superino il peso del bagaglio a mano e le dimensioni (42 x 30 x 18 cm max. 7kg) possono essere portati a bordo gratuitamente al posto di un normale bagaglio a mano. Ad ogni modo, il bagaglio a mano o lo strumento musicale vengono sistemati nell'abitacolo.

Gli strumenti musicali che sono più grandi del bagaglio a mano (42 x 30 x 18 cm, max. 7kg) sono considerati bagagli ingombranti e devono essere trasportati nel bagagliaio del bus in contenitori di trasporto adeguato. Si consiglia una custodia rigida per evitare danni. Gli strumenti musicali e le loro custodie, che sono più grandi di 135 x 48 x 35 centimetri, sono esclusi dal trasporto (ad esempio i contrabbassi).

19 SANZIONI

Autolinee Lorenzini S.r.l. ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela.

Nessun utente può salire sul mezzo di linea se sprovvisto di titolo di viaggio valido in quanto il controllo in ingresso sul mezzo viene effettuato per ciascun utente.

Il controllo da parte dell'autista viene effettuato su ciascun utente che sale sul mezzo stesso.

Nel caso di acquisto on-line, il personale di Autolinee Lorenzini S.r.l. è in grado di valutare l'eventuale biglietto contraffatto da parte dell'utente. In tale circostanza l'accesso sul mezzo avverrà solo dopo attenta verifica incrociata circa la validità del titolo stesso.

Chiunque danneggia, deteriora o sporca gli automezzi aziendali è soggetto alla sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

L'azione di rivalsa nei confronti dell'eventuale utente che ha determinato il danno verrà imputata dalle forze di Polizia.

20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" Autolinee Lorenzini S.r.l. informa il viaggiatore che, per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto di trasporto, raccoglierà, conserverà presso di sé ed eventualmente comunicherà alla società Partner i dati personali forniti dal viaggiatore in occasione dell'acquisto del titolo di viaggio.

I dati personali sono trattati da Autolinee Lorenzini S.r.l. in modo lecito e secondo correttezza, esclusivamente per le seguenti finalità e per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento:

- adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, o normative nazionali e comunitarie, ivi compresi quelli fiscali o contabili;
- ottemperanza ad ordini provenienti da pubbliche autorità;
- esecuzione di obblighi contrattuali assunti nei confronti del viaggiatore o di specifiche richieste inoltrate da quest'ultimo prima della conclusione del contratto;
- gestione del contenzioso in essere con il viaggiatore;
- esercizio e difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Autolinee Lorenzini S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti dal viaggiatore su supporti elettronici o cartacei utilizzando strumenti e procedure idonei a garantirne la riservatezza, osservando specifiche misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il viaggiatore presta il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali (cognome e nome) per le finalità sopra indicate e dichiara di essere informato circa gli scopi del trattamento e i propri diritti in ordine all'accesso, alla cancellazione, all'aggiornamento, alla rettificazione, all'integrazione dei dati, nonché alla trasformazione in forma anonima o al blocco dei dati trattati in violazione di legge.

Il conferimento dei dati personali da parte del viaggiatore è facoltativo; tuttavia, l'eventuale rifiuto al conferimento dello stesso comporta l'impossibilità per Autolinee Lorenzini S.r.l. di emettere il titolo di viaggio.