

| | | | |
|----------------|--|--------------------|--------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 1 di 22 |
|----------------|--|--------------------|--------------|

| Natura della modifica: | Redazione (Responsabile Esercizio) | Riesame (Responsabile Qualità) | Approvazione (Amm.Unico) |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Modifiche riguardante adeguamento indirizzo internet aziendale. Introduzione paragrafi relativi al Regolamento UE 181/2011. Rivisitazione di doveri del passeggero, tipologia di titoli di viaggio. Rivisitazione testuale dei fattori della qualità. Adeguamento paragrafi sui reclami e rimborsi. Rivisitazione trattamento dati personali | | | |

CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Revisione 1 del 24/09/2019

Sommario

| | |
|---|----|
| SEZIONE A: Aspetti generali..... | 3 |
| 1. Premessa | 3 |
| 2. Finalità della Carta | 3 |
| 3. Riferimenti legislativi | 4 |
| 4. Principi ispiratori della Carta:..... | 4 |
| 5. Pubblicazione della Carta | 5 |
| 6. Presentazione dell'Azienda..... | 5 |
| 6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda..... | 5 |
| 6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")..... | 6 |
| 6.3. Politica per la Qualità aziendale | 6 |
| 6.4. Organigramma aziendale | 7 |
| 6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti..... | 7 |
| 6.6. Monitoraggio del servizio..... | 8 |
| SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità..... | 9 |
| SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti | 12 |
| 7. Diritti e doveri del viaggiatore..... | 12 |
| 8. I nostri titoli di viaggio..... | 13 |
| 9. Fatturazione dei titoli di viaggio..... | 13 |
| 10. Informazione agli utenti..... | 13 |
| 10.1. Procedura di reclamo | 14 |
| 10.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose | 14 |
| 10.3. Rimborsi..... | 15 |
| 10.4. Oggetti smarriti..... | 15 |
| 10.5. Trasporto minori..... | 15 |
| 10.6. Trasporto animali | 16 |
| 10.7. Trasporto bagagli | 16 |
| 11. Regolamento UE 181/2011 | 17 |
| Norme applicabili ai viaggi di 250 km e oltre | 17 |
| Norme applicabili anche ai viaggi brevi | 18 |
| 12. Trattamento dei dati personali..... | 18 |
| 12.1 Oggetto del trattamento E DATI RICHIESTI:..... | 19 |
| 12.2 Finalità del Trattamento | 19 |
| 12.3 Modalità di trattamento..... | 19 |
| 12.4 Luogo di trattamento..... | 20 |
| 12.5 Tempi di conservazione | 20 |
| 12.6 Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto al conferimento..... | 20 |
| 12.7 Comunicazione dei dati..... | 20 |
| 12.8 Trasferimento dati..... | 21 |
| 12.9 Diritti dell'interessato..... | 21 |
| 12.10 Modalità di esercizio dei diritti..... | 21 |
| 12.11 Titolare, responsabile e incaricati | 22 |

SEZIONE A: Aspetti generali

1. Premessa

L'azienda TAC Srl. pone come obiettivo primario l'erogazione ai propri clienti di un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la TAC Srl è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale, corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi delle azienda coinvolte nel progetto.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato dalla TAC Srl come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto che non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la TAC SRL intende adottare la presente Carta della Mobilità e delle Condizioni Generali di Trasporto; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alle premure verso il territorio ed i cittadini che la TAC SRL si onora di servire.

La Carta della Mobilità nasce dalla Carta dei Servizi (è la Carta dei Servizi applicata al settore dei trasporti), attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra Azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.

La presente Carta è adottata dall'Azienda TAC SRL 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 Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 (G.U. n° 26 del 2/2/99). E' stata inoltre integrata con quanto previsto dal Regolamento Comunitario 181/2011 e dalla relativa disciplina nazionale di esecuzione: il D. Lgs. 169/2014.

Sulla base delle citate disposizioni normative, la TAC SRL si impegna a:

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati;
- Enunciare quali sono le Condizioni Generali relative al servizio di trasporto offerto.

Riassumendo, con tale documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale dei soggetti costituenti l'accordo nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

2. Finalità della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto costituisce per gli utenti:

- **strumento di conoscenza**

In quanto:

- Fornisce informazioni sui servizi di trasporto erogati, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;

- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

- **strumento di partecipazione**

In quanto:

- Mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'Azienda e i propri clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

- **strumento di tutela**

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

3. Riferimenti legislativi

- 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 dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Regolamento Comunitario 181/2011 e D.Lgs. 169/2014.

4. Principi ispiratori della Carta:

Equaglianza e imparzialità

- È esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

Continuità

- L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro del servizio di trasporto);
- L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi
- secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti;
- In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione;

| | | | |
|---------|--|--------------------|--------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 5 di 22 |
|---------|--|--------------------|--------------|

- In caso di sciopero degli operatori, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione del medesimo, e di adottare qualsiasi modalità di gestione, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;
- L'Azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la presente Carta, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella Carta stessa.

Efficienza ed efficacia

- L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard stabiliti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima;
- L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale. Essa, inoltre, viene pubblicata sul sito internet dell'azienda (www.clikbus.it).

6. Presentazione dell'Azienda

6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda

La Trasporto Abruzzese Commerciale Srl (di seguito TAC Srl) nasce come piattaforma di gestione del servizio di trasporto persone su linea commerciale mediante l'ausilio di gestionali per la bigliettazione e servizio accessori al trasporto, nonché vettore di trasporto persone autorizzato per le linee commerciali sia regionali che nazionali, e di noleggio con conducente.

La società ha dato vita al nuovo marchio CLIKBUS sotto cui svolgere attività di trasporto passeggeri su linee commerciali, mediante il coordinamento operativo di ciascun socio, nell'ambito delle proprie attività e nell'utilizzo di proprie risorse tecniche ed umane.

Le linee commerciali riguardano tratte sul territorio regionale e nazionale, in particolare sulla tratta San Salvo – Vasto – Lanciano – Chieti – Pescara – Roma – Fiumicino – Ciampino, con adduzioni su Pescara da Roseto degli Abruzzi – Scerne di Pineto – Pineto – Silvi – Montesilvano.

6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi (“mission”)

L’Azienda TAC Srl persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

- Essere il punto di riferimento del bisogno di mobilità, espresso e latente, dei cittadini che si muovono dall’Abruzzo per Roma, grazie all’associazione di partner consolidati nel settore;
- Essere sempre all’avanguardia, sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l’ambiente e con l’evoluzione socio – territoriale.

L’Azienda si orienta verso tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- instaurare un rapporto privilegiato con la clientela attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi, garantendo i più alti standard di comfort, sicurezza e sostenibilità, ricercando sempre le migliori tariffe per i clienti. Al riguardo, l’Azienda pone attenzione alla qualità dei dipendenti delle Azienda partecipanti e di tutti i partner coinvolti.
- Promuovere la qualità degli automezzi destinati al trasporto, mediante l’utilizzo di un parco mezzi costantemente aggiornato al fine di garantire alla propria utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l’automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio;
- Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto.
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l’offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l’Azienda opera collaborando con agenzie viaggi e tour organizer per rendere comoda, semplice e sicura l’esperienza di viaggio;
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell’attività, al fine di garantire un’adeguata soddisfazione dei partner, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La TAC SRL, inoltre, ha conseguito nel Settembre 2019 la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**, secondo i dettati della norma UNI EN ISO 9001:2015. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell’intera Azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e rispondente alle aspettative dei propri clienti. L’Azienda è disponibile, a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6.3. Politica per la Qualità aziendale

La Direzione aziendale ha il compito di definire e approvare una propria Politica per la Qualità che si ispiri direttamente ai principi di gestione della Qualità e che risulti:

- Appropriata agli scopi dell’organizzazione, in termini di “missione” e “visione”
- Comprensiva dell’impegno a soddisfare i requisiti del cliente, i requisiti cogenti e quelli dettati dalla ISO 9001:2015;
- Comprensiva dell’impegno al miglioramento continuo dell’efficacia del Sistema;
- Impostata in modo tale da prevedere un quadro strutturale sulla base del quale poter definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità.

La Politica per la Qualità TAC SRL è la seguente:

TAC SRL è consapevole che il proprio successo è legato alla capacità di soddisfare, in modo duraturo, i propri clienti con la fornitura di servizi di Qualità e mediante il miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati, fattore fondamentale per garantire il successo del gruppo.

L'Azienda intende perseguire la soddisfazione dei propri clienti puntando:

- Sulla Qualità del servizio e sulla garanzia che il servizio promesso venga erogato conformemente ai requisiti e alle attese, puntando a fattori di qualità certi, misurabili e performanti: puntualità, sicurezza, comfort, tempestività delle comunicazioni, integrazione e coordinamento con altre modalità di trasporto;
- Sull'adozione di un Sistema di Gestione in grado di garantire l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali, tesi ad assicurare la Qualità del servizio;
- Su un approccio preventivo verso rischi ed opportunità connessi con il contesto, le aspettative delle parti interessate, processi e servizi;
- Sul miglioramento continuo della Qualità del Sistema e dei servizi erogati;
- Sulla collaborazione tra vettori partner di grande credibilità e professionalità, in grado di garantire personale di alta professionalità e mezzi all'avanguardia, conformemente alle attese dei clienti.

La Qualità del servizio verrà garantita attraverso:

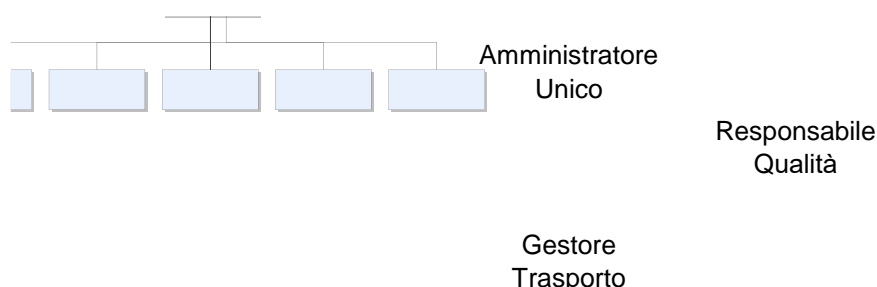
- La continuità, certezza e puntualità del servizio;
- La sicurezza, la tranquillità e il comfort del viaggio;
- Cortesia e disponibilità del personale di bordo
- L'adeguatezza e la tempestività delle comunicazioni fornite alla clientela;
- L'efficienza della rete di supporto e delle relative strutture;

TAC SRL considera vitale prefiggersi obiettivi di Qualità sempre più impegnativi; questa consapevolezza coinvolge ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

La Direzione si assume la responsabilità di promuovere e diffondere obiettivi di qualità sempre più impegnativi e stimolanti, definiti annualmente in un piano di qualità, andando a coinvolgere l'intera azienda e tutti i partners.

Il Manuale della Qualità rappresenta il documento che codifica e definisce l'organizzazione aziendale per la Qualità che, continuamente migliorata, consente di raggiungere gli obiettivi pianificati.

6.4. Organigramma aziendale



6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la TAC SRL, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

| | | | |
|----------------|--|--------------------|--------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 8 di 22 |
|----------------|--|--------------------|--------------|

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

6.6. 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. In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispose una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti dell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- Comfort del viaggio;
- Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Informazioni alla clientela;
- Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- Integrazione modale;
- Attenzione all'ambiente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La sicurezza del viaggio viene garantita dall'utilizzo di personale di bordo qualificato ed anche dal monitoraggio della vetustà degli automezzi; al riguardo, per impedire un eccessivo invecchiamento del parco vetture, l'azienda ha fissato a 7 anni max la vetustà media dei mezzi.

Per il 2020, la società intende acquistare ulteriori nuovi automezzi al fine di ringiovanire il proprio parco vetture.

L'attenzione alla manutenzione dei mezzi aziendali è un ulteriore importante processo che l'azienda tiene sotto controllo.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire alla propria utenza un viaggio tranquillo dal punto di vista della sicurezza personale e patrimoniale.

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 nostro personale viaggiante.

Lo stile di guida di detto personale, poi, è idoneo ad assicurare un servizio comodo, sicuro, e puntuale.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

La TAC SRL 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 in alcun modo imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati.

Altro obiettivo che puntiamo a conseguire nel corso del 2020 è quello di raggiungere e mantenere un'elevata percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O DEI NODI

Per garantire le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, abbiamo affidato tramite contratti di fornitura con aziende specializzate, la pulizia interna dei nostri bus. Quella esterna, invece viene effettuata dal personale con il supporto di apposite apparecchiature di lavaggio. Le operazioni di pulizia sono eseguite ogni giorno.

COMFORT DEL VIAGGIO

La TAC SRL pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.

Al riguardo, è importante sottolineare come tutti i mezzi hanno come dotazione minima:

- Interasse sedili, compreso tra 720mm e 730mm,
- Indicatore di percorso a led,
- Wi-Fi,
- Toilette,
- Sistema di geolocalizzazione,
- Almeno 1 presa di ricarica per coppia di sedili,
- Macchina del caffè,
- Video riproduttore
- Frigo

L'Azienda, inoltre, relativamente agli autobus da acquistare, si propone di distanziare maggiormente i posti a sedere dei propri automezzi rispetto allo standard di distanza degli anni precedenti, riducendo il numero complessivo degli utenti trasportabili, ma elevando il comfort di coloro che viaggiano.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda TAC SRL è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, a causa di ridotte capacità motorie.

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

Al fine di garantire una migliore assistenza a tale tipologia di passeggeri, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale.

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta, tranne che nei seguenti casi:

- per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale; ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona in questione e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata la prenotazione o emesso e fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dall'Azienda.

In presenza dei due casi ostativi di cui sopra, il disabile può chiedere di essere accompagnato da altra persona che possa assisterlo e rendere accessibile il servizio.

Per persone disabili si intende:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

Infine, la persona disabile o a ridotta capacità motoria dovrà comunicare all'Azienda le sue esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto del

biglietto. In assenza di detta comunicazione, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare un'assistenza idonea a consentire alla persona di beneficiare del servizio di trasporto.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

TAC Srl si impegna affinché tutti i passeggeri abbiano le informazioni adeguate prima e durante il viaggio. A tal fine l'Azienda dispone di automezzi dotati di display luminoso.

Per quanto concerne le informazioni fornite direttamente dall'Azienda, l'utente può contattare le sedi aziendali o le Agenzie "TAC Srl"; le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva.

Sempre in merito alla diffusione delle informazioni, l'utente può visitare il sito www.clikbus.it, laddove si possono reperire le informazioni di viaggio, delle tratte, delle promozioni in corso, degli orari e quant'altro.

Altra metodologia che vogliamo adottare per assicurare ai nostri clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto.

Infine, per informare la clientela in maniera rapida ed informale, l'azienda ha aperto un account ufficiale sia su Facebook che su Twitter.

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La TAC SRL pone molta attenzione alla cura, al decoro ed all'educazione del proprio personale viaggiante.

Per garantire un servizio costantemente contraddistinto da uno standard qualitativo elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consona da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, nelle modalità indicate nel paragrafo "Procedura di reclamo".

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi nelle nostre rivendite o nelle nostre sedi aziendali, presso le quali riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La TAC SRL considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, programiamo costantemente lo svecchiamento degli automezzi, prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

In merito a ciò i nostri autobus vengono riforniti esclusivamente con carburante a basso tenore di zolfo. Ancora, il sistema di smaltimento dei rifiuti viene effettuata in maniera differenziata; ed il lavaggio dei nostri automezzi avviene mediante un sistema di raccolta delle acque reflue.

| | | | |
|----------------|--|--------------------|------------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 12 di 22 |
|----------------|--|--------------------|------------------|

SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7. Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie i servizi TAC SRL ha il diritto a

- Viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- Usufruire di un servizio puntuale e regolare compatibilmente con la viabilità stradale, non controllabile dall'Azienda;
- Viaggiare con la garanzia della continuazione del servizio in caso di guasto del mezzo, mediante l'utilizzo di altro automezzo aziendale o di altra azienda di trasporto;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli o mediante contatto sul sito;

Chi sceglie i servizi TAC SRL ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Far validare dall'Operatore d'Esercizio il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Controllare la timbratura delle obliterate sui titoli di viaggio;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la validazione;
- Esibire il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale viaggiante aziendale;
- Esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- 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, divieto che viene esteso anche alle sigarette elettroniche;
- 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;
- Utilizzare le cinture di sicurezza, laddove presenti;
- 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;
- Il passeggero che viaggia con un bambino di piccolissima età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino che va fissato alle cinture di sicurezza dell'autobus;
- 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.

Inoltre, il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale aziendale, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

8. I nostri titoli di viaggio

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della TAC SRL possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Biglietti promozionali;
- Biglietto con tariffa agevolata per bambini;

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla TAC SRL.

Il biglietto di andata/ritorno (che è utilizzabile senza limiti di tempo tra le due corse) permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico rispetto all'acquisto di due biglietti di corsa semplice.

I biglietti a tariffa promozionale, saranno a titolo nominativo non cedibile e valido per la sola corsa cui fa riferimento (non sarà possibile effettuare il cambio corsa). Per le tariffe promozionali di volta in volta applicabili, si fa riferimento al sito internet aziendale www.clikbus.it.

E' prevista una tariffa agevolata per bambini per le seguenti fasce di età: da 1 a 4 anni il biglietto è gratuito, con obbligo di prenotazione e se accompagnati da adulto; da 5 a 8 anni è prevista una riduzione tariffaria rispetto al biglietto ordinario, sempre se accompagnati da un adulto.

Al riguardo, in caso di trasporto minori non accompagnati, va compilato dal genitore o da chi ne fa le veci apposito modulo scaricabile dal sito aziendale www.clikbus.it

I biglietti possono essere acquistati:

- On-line, sul sito internet dell'Azienda (www.clikbus.it), tramite carte di credito o prepagate;
- Presso tutte le biglietterie a terra abilitate dalla TAC SRL;
- A bordo degli automezzi, con tariffa ordinaria, senza supplemento;

A bordo dei nostri autobus, il personale incaricato potrà richiedere la verifica del titolo di viaggio in possesso del passeggero.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

9. Fatturazione dei titoli di viaggio

L'emissione della fattura può essere richiesta dal cliente online al momento dell'acquisto del titolo stesso. Successivamente non è possibile gestire tale richiesta.

10. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la TAC SRL utilizza i seguenti strumenti:

- Contact form online, sul sito www.clikbus.it,
- Telefono diretto al numero Tel. 0873/370824, dalle ore 8:30 alle ore 13:00, e dalle ore 14:30 alle ore 18:00, durante i giorni lavorativi;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: TAC Srl, Via S. Antonio Abate snc, 66054 Vasto (CH);
- Comunicazione al personale a 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, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

10.1. Procedura di reclamo

TAC SRL, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad uno dei seguenti recapiti:

TAC Srl, Via S. Antonio Abate, snc – 66054 Vasto (CH)

e-mail aziendale: reclami@clikbus.it

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. TAC Srl, entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al Passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo. I Passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo a TAC Srl, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi di seguito riportati, in materia di: condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie, inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta, informazione al Passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami e mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo (in riferimento ai seguenti articoli del Regolamento UE 181/2011: articolo 4, paragrafo 2; articolo 9; articolo 10, paragrafo 1; articolo 16, paragrafo 1, lettera b); articolo 16, paragrafo 2; articolo 17, paragrafi 1 e 2; articoli da 24 a 28).

ART (Autorità di Regolazione dei

Trasporti) con sede in Via Nizza 230,
10126 Torino; Telefono:011.19212.500;

E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it;

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

10.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

TAC SRL è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono 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 accedere al **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 danni subiti;
- Venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite 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.

10.3. Rimborsi

E' concessa a insindacabile giudizio dell'azienda la possibilità di far riutilizzare il titolo di viaggio acquistato, sine die per un tempo illimitato salvo preventiva comunicazione di prenotazione mediante call center aziendale o mediante applicativo gestionale e app.

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso integrale del titolo di viaggio 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 120 minuti dall'interruzione.

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

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della TAC SRL, o quando via sia impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si presenta all'appuntamento fissato dopo l'eventuale sosta di ristoro, o se deve scendere dal bus per motivi personali o di salute o se viene fatto scendere dal personale di bordo o dalle autorità competenti per episodi di molestia, ubriachezza, o altro). I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

Inoltre, per le corse per gli aeroporti di Ciampino e Fiumicino, non sono riconosciuti rimborsi relativi a voli aerei persi a causa di ritardi del bus, qualora l'utente non prenoti corse che prevedano un arrivo presso l'aeroporto di partenza almeno 4 ore prima della partenza del volo stesso.

10.4. Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

10.5. Trasporto minori

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati da persona maggiorenne che si assuma ogni responsabilità in merito alla sua sorveglianza, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

Per i bambini di età congrua, devono essere utilizzati i sistemi di ritenuta per bambino, che possono essere richiesti all'Azienda preventivamente rispetto al viaggio, in maniera tale che possano essere messi dalla stessa a disposizione. In assenza di tali sistemi di ritenuta, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili col bambino. Tale disposizione è valevole solo per i bambini di peso inferiore ai 36 kg.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente a bordo.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento.

In qualsiasi altro caso occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

In caso di trasporto di **minori accompagnati** vige il seguente regolamento:

I minori di 14 anni non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura.

In caso di **minori non accompagnati** vige il seguente regolamento:

Per i minori di età compresa tra 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio.

10.6. Trasporto animali

Il trasporto degli animali sugli autobus è consentito solo per determinate specie e con i limiti seguenti:

- Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- Cani-guida per ciechi;
- Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o disturbo ai viaggiatori.

Per le categorie sopra citate è ammesso il trasporto, previo pagamento di regolare titolo di viaggio, ad eccezione dei cani-guida per ciechi i quali possono beneficiare del trasporto gratuito.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento dell'autobus. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

10.7. 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:

- a) Ogni viaggiatore può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10;
- b) Sono ammesse al trasporto gratuito:
 - Valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non 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 (damigiane, bidoni, cassette, ecc.). In tali casi l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati;
- c) Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

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

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia del pullman, a eccezione di comprovate motivazioni ascrivibili a negligenza o dolo del nostro personale viaggiante.

Per quanto concerne invece i bagagli depositati nella bagagliaia del bus, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante, l'Azienda 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, salvo casi in cui il maggior valore contenuto del bagaglio sia comunicato dal passeggero preventivamente rispetto al viaggio da effettuare.

Per il danneggiamento del bagaglio dovuto ad incidente stradale, invece, si fa espresso riferimento al seguente paragrafo attinente il Regolamento UE 181/2011.

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

11. Regolamento UE 181/2011

Il 1° marzo 2013 è entrato in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011 che prevede una serie di nuovi diritti per i passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Il nuovo Regolamento si applica ai servizi "regolari" o di linea, ovvero a tutti i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata, percorrendo un itinerario fisso e in cui siano previste fermate prestabilite in luoghi all'interno **dell'Unione** Europea al fine di consentire l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri. Alcune disposizioni si applicano anche ai servizi bus occasionali, ovvero i servizi non di linea, la cui principale caratteristica è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore stesso.

Norme applicabili ai viaggi di 250 km e oltre

Per quanto riguarda i **viaggi a lunga distanza** (ovvero quelli di 250 km e oltre), i passeggeri si vedono riconoscere una serie di diritti che ricordano quelli già da tempo previsti per i passeggeri aerei e dei treni.

Il **diritto all'assistenza** è il diritto del passeggero a ricevere spuntini, pasti e bevande in relazione alla durata del ritardo e, in caso di necessità, la sistemazione alberghiera per un massimo di due notti, per un importo totale di 80 Euro a notte, oltre all'organizzazione del trasporto all'albergo. Tale diritto sorge in caso di cancellazione del viaggio e nel caso di un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti se si tratta di viaggi di oltre tre ore, tranne in caso di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali.

In caso di "**overbooking**", di cancellazione oppure in seguito ad un ritardo alla partenza di oltre 120 minuti, il passeggero può **scegliere** fra:

- a) la **rinuncia** al viaggio con conseguente rimborso del prezzo;
- b) la **continuazione** o il reinstradamento.

Se il vettore non offre tale scelta, è dovuto inoltre un risarcimento pari a 50% del prezzo del biglietto oltre al rimborso del biglietto stesso.

Sono poi previste delle misure a favore dei passeggeri per **i casi di decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidenti stradali**. L'importo del risarcimento è stabilito dalla legislazione nazionale entro i tetti stabiliti dalla normativa europea: il Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce infatti che per ogni singolo evento l'importo massimo per il risarcimento non possa essere inferiore a 220.000 Euro in caso di decesso e lesioni personali, e

| | | | |
|---------|--|--------------------|------------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 18 di 22 |
|---------|--|--------------------|------------------|

non inferiore a 1.200 Euro nel caso di perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidenti stradali.

In caso di incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 Euro a notte e per un massimo di due notti.

Le disposizioni relative al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente si applicano anche ai servizi di bus occasionali se la partenza o l'arrivo sono situati in uno Stato membro.

Il Regolamento prevede l'assistenza specifica e gratuita a favore di **persone con disabilità o a mobilità ridotta** sia presso le stazioni che a bordo degli autobus, nonché, ove necessario, il trasporto gratuito per gli accompagnatori. Per usufruire dell'assistenza è necessario comunicare tale esigenza con un preavviso di almeno 36 ore.

In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata, senza tetti di valore.

Norme applicabili anche ai viaggi brevi

Per quanto riguarda **tutti i servizi di trasporto di linea con autobus**, indipendentemente dalla distanza, i passeggeri hanno innanzitutto diritto a ricevere **informazioni** sul viaggio prima e durante lo stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line. Ove possibile, tali informazioni devono essere fornite in formati adeguati ed accessibili a per le persone a mobilità ridotta. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Il Regolamento **vieta** esplicitamente ogni **discriminazione** basata direttamente o indirettamente sulla **cittadinanza**, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri con eccezione delle tariffe sociali. Ciò vale anche per i servizi di trasporto in autobus occasionali.

Se durante il viaggio qualcosa va storto o i diritti del passeggero non vengono rispettati, il **passeggero deve presentare il proprio reclamo al vettore entro 3 mesi dalla data del servizio**. Il vettore deve dare un primo riscontro entro un mese. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i 3 mesi.

I Passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo ad Dicarlobus Srl, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi del paragrafo dedicato ai reclami.

12. Trattamento dei dati personali

La TAC Srl, società con sede legale in Via S. Antonio Abate - 66054 Vasto (CH) CF e P.IVA 02670200696 (in seguito, "Titolare"), in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità per cui sono stati acquisiti e che sono di seguito specificati (per ogni necessità o comunicazione può fare diretto riferimento al nostro DPO – Data Protection Officer – Sig. Pierpaolo Di Fonzo – Tel 0873.370824 – Mail info@clicbus.it)

12.1 Oggetto del trattamento E DATI RICHIESTI:

Il trattamento è svolto in base alle condizioni di liceità previste ex art 6 GDPR.

Il Titolare tratta i dati personali da Lei comunicati in occasione della erogazione dei servizi di trasporto su linee commerciali.

I dati che a tal proposito le vengono richiesti sono tutti quelli necessari per la fornitura del servizio:

- Dati anagrafici (cognome, nome, telefono, mail, cellulare, dati di residenza, data e luogo di nascita, sesso) riportati sulle diverse piattaforme on line a disposizione (piattaforma klikbus.it) con indicazione promozioni attive, tratta, nome e cognome, orari di percorrenza; anche lo storico dei viaggi

La società non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento (UE) n. 2016/679.

12.2 Finalità del Trattamento

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti Finalità:

- Acquisizione/ acquisto di titoli di viaggio e le relative prenotazioni (sia direttamente che on line)
- Gestione condizioni promozionali sugli acquisti di titoli di viaggio e sulla fruizione dei servizi
- Gestione della comunicazione on line
- Acquisizione, rinnovo o dismissione di promozioni messe a disposizione dall'azienda, con accumulo punti per accedere a livelli promozionali (se proposti dall'azienda)
- Direct mailing per comunicazioni/ promozioni di servizio/ rilevamenti di customer satisfaction
- Ricezione di newsletter dedicate da parte dell'azienda
- Conservazione dei dati di tracciabilità dei viaggi acquistati;
- Contabilizzazione/ fatturazione dei servizi, laddove richiesto

I dati saranno oggetto di trattamento improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Vostra riservatezza e dei Vostri diritti.

12.3 Modalità di trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2 GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato ad opera di soggetti appositamente autorizzati al trattamento (incaricati al trattamento dalla società quali impiegati e funzionari aziendali).

12.4 Luogo di trattamento.

I dati vengono attualmente trattati ed archiviati presso la sede legale, Via S. Antonio Abate, snc - 66054 Vasto (CH).

Sono inoltre trattati, per conto del Titolare, da professionisti e/o società incaricati di svolgere attività tecniche, legali, di sviluppo, gestionali e amministrativo – contabili.

12.5 Tempi di conservazione

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque i dati forniti verranno conservati presso i nostri archivi in base ai seguenti criteri:

- Per acquisto legato a promozioni: 3 anni dopo la scadenza della promozione se nel frattempo non si è avuto rinnovo
- Per acquisto biglietto on line: conservazione per le 48 ore di diritto a eventuale risarcimento, trascorse le quali il dato viene anonimizzato, tranne in casi di forza maggiore

12.6 Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto al conferimento.

Il conferimento dei dati e delle informazioni richieste è obbligatorio per il perseguimento delle finalità relative alle attività di gestione del servizio su linea commerciale.

L'unica attività per la quale risulta necessario specifico consenso è quella inerente il servizio di direct marketing e la ricezione di newsletter da parte dell'azienda.

L'azienda ha comunque deciso di richiedere specifico consenso per tutti i trattamenti svolti, ai fini della reciproca trasparenza con tutti gli utenti.

12.7 Comunicazione dei dati

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge (laddove il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento), tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati in Italia esclusivamente per le finalità sopra specificate e al fine di assicurare che i servizi resi siano conformi secondo i termini di legge, a:

- So.Tra.P. s.r.l., che cura la gestione commerciale di vendita del servizio (acquisto on line dei titoli di viaggio)
- ai soggetti che fanno parte della società o di eventuali raggruppamenti di impresa;
- Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda quali consulenti di organizzazione e controllo, studi legali per la gestione di contenziosi, studi commerciali e centri di elaborazione dati amministrativi e

contabili in relazione alla tenuta delle scritture societarie, tenuta di bilanci, elaborazioni contabili, etc.

- Società terze incaricate di gestire i software gestionali in uso
- Soggetti ai quali la facoltà di accedere sia accordata da disposizioni di legge e regolamentari (es. Guardia di Finanza, forze di Polizia, autorità locali di pubblica sicurezza, ...)

Non è prevista nessuna forma di diffusione dei vostri dati (portare a conoscenza i vostri dati a un numero indefinito di soggetti).

12.8 Trasferimento dati

I dati personali sono conservati su dispositivi hardware ubicati in Italia all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

12.9 Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e in particolare:

- accesso ai dati personali per conoscere: le finalità del trattamento; le categorie dei dati personali; i destinatari della comunicazione dei dati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; ove possibile, il periodo di conservazione dei dati previsti
- ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano
- opporsi al trattamento e/o revocare il consenso, nel qual caso però tale evenienza comporterà l'impossibilità a continuare ad erogare il servizio
- portabilità dei dati
- proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy)

12.10 Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- raccomandata A/R all'indirizzo della sede legale: Via S. Antonio Abate, snc - 66054 Vasto (CH)
- una e-mail all'indirizzo info@clikbus.it

Resta inteso che, laddove la richiesta di accesso sia presentata mediante mezzi elettronici, le informazioni saranno fornite in un formato elettronico di uso comune.

| | | | |
|----------------|--|--------------------|------------------|
| TAC Srl | CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO | Rev.1 del 24/09/19 | Pag. 22 di 22 |
|----------------|--|--------------------|------------------|

12.11 Titolare, responsabile e incaricati

Il Titolare del trattamento è rappresentato dal Sig. **Pierpaolo Di Fonzo**, Amministratore Unico dell'ATI TAC Srl.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.