

CARTA DELLA MOBILITA'

Emessa in data 30/06/2021

INDICE

| | | |
|----|--|---|
| 1 | PREMESSA..... | 1 |
| 2 | RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 1 |
| 3 | SCOPO DELLA CARTA..... | 1 |
| 4 | PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA..... | 2 |
| 5 | PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA..... | 2 |
| 6 | MONITORAGGIO DEL SERVIZIO..... | 3 |
| 7 | INDICATORI DI QUALITA'..... | 3 |
| | 7.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO..... | 4 |
| | 7.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE..... | 4 |
| | 7.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO..... | 4 |
| | 7.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI..... | 5 |
| | 7.5 COMFORT DEL VIAGGIO..... | 5 |
| | 7.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO..... | 5 |
| | 7.7 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE..... | 5 |
| 8 | PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI..... | 6 |
| | 8.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE..... | 6 |
| 9 | COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE..... | 6 |
| 10 | OGGETTI SMARRITI..... | 6 |
| 11 | TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI..... | 7 |

1 PREMESSA

La carta dei servizi è un documento ufficiale di riferimento che ricopre un ruolo molto importante nel rapporto tra cliente e Azienda nell'erogazione del servizio. 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 dell'esigenza della clientela. Katia Tours è a conoscenza delle esigenze dell'utente e ha deciso di adottare il presente documento, cercando di avere un continuo miglioramento relativo alla qualità delle proprie prestazioni in linea con la normativa UNI EN ISO 9001.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Diritti dei passeggeri secondo il Regolamento (UE) n. 181/2011 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 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)".

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 relativamente ai propri servizi. Per garantire la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti richiesti dal Cliente ed evitare l'insorgere di non conformità e di reclami, l'Organizzazione ha predisposto il SGQ in linea con la norma UNI EN ISO 9001 vigente, con obiettivi qualificati 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 lo scopo il miglioramento continuo delle proprie performance sia interne che verso le esigenze e 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 della 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

Katia Tours con sede a Legnano MI, nasce nel 1983 e con continua evoluzione si è posta ai giorni nostri ad essere protagonista nel turismo italiano. La Clientela più esigente può trovare nella nostra Azienda e nella professionalità che abbiamo sempre dimostrato, la migliore risposta alle proprie esigenze. La FLOTTA è composta esclusivamente da autobus delle migliori marche, dotati di confort necessari a trasformare ogni spostamento in un viaggio in completo relax e, grazie al personale altamente qualificato cui sono affidati, in piena sicurezza. L'ESPERIENZA e la cortesia del personale operativo è a disposizione della clientela anche nei supporti logistici. Ci avvaliamo di personale altamente qualificato, di provata esperienza sia su viaggi nazionali che internazionali.

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..."

Relativamente ai SERVIZI erogati dall'Azienda, Katia Tours si impegna a rispettare i principi di:

Uguaglianza ed Imparzialità

I clienti possono accedere ai servizi erogati da Katia Tours 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. L'organizzazione 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

Katia Tours 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 Katia Tours deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di emergenza in cui dovesse venire a mancare una di queste condizioni l'Organizzazione adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- Efficienza ed efficacia

Katia Tours in linea con la norma UNI EN 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 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

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

7 INDICATORI DI QUALITÀ

All'interno della presente Carta, si distinguono i seguenti indicatori di Qualità specifici per i servizi, 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- Attenzione all'ambiente.

7.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

Tutti i nostri conducenti sono altamente specializzati e vengono regolarmente formati sulle norme di sicurezza, sono sempre preparati a fronteggiare problemi di traffico e di viaggio in generale. Che si tratti di una strada scivolosa, una brusca virata e 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 Katia Tours. 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 Katia Tours il cliente è al sicuro sulla strada. Katia Tours per migliorare la sicurezza del viaggio 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.

7.2 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.

7.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Katia Tours si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100 % delle corse programmate, salvo causa di forza maggiore non imputabili a mancanze aziendali. Altro obiettivo fondamentale è quello di mantenere elevata la

percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di audit interni effettuati sul nostro personale viaggiante.

7.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

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

| Interventi di pulizia Ordinari | Interventi di pulizia periodici |
|---|---------------------------------|
| Lavaggio esterno, rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo | Igienizzazione sedili |
| Aspirazione Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido e spray igienizzate | Lavaggio tende |

7.5 COMFORT DEL VIAGGIO

Katia Tours pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio. Tutti i mezzi sono dotati di climatizzazione, impianto TV e lettore DVD.

7.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono dei servizi, l'Organizzazione si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini e disponiamo di un mezzo dotato di pedana per disabili.

7.7 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Katia Tours 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.

8 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

8.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie il servizio di trasporto erogato da Katia Tours, ha il diritto di:

- Usufruire di un viaggio sicuro e rilassante;
- Usufruire di informazione semplice ed immediato;
- Usufruire di un servizio puntuale, regolare fermo restando le possibili problematiche che si possono riscontrare per 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

Chi sceglie i servizi di trasporto erogati da Katia Tours, ha il dovere di:

- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto;
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto;
- Tenere i bambini lontani dalle porte;
- Rispettare la normativa sanitaria vigente

9 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

Katia Tours 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.).

10 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 alla comunicazione alla Direzione che provvederà al ritiro e alla conservazione in un luogo idoneo, fino alla restituzione al passeggero che avrà contattato direttamente l'azienda per poterlo recuperare.

11 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In riferimento al Regolamento UE 2016/679 “codice europeo in materia di protezione dei dati personali” Katia Tours informa l’organizzatore del servizio oggetto del contratto di trasporto, che raccoglierà, conserverà, presso di sé i dati forniti in occasione della conferma del servizio.

I dati personali sono trattati da Katia Tours in modo lecito e secondo correttezza, esclusivamente per le finalità e per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento:

- Adempimenti di obblighi previsti da leggi, regolamenti, o normative nazionali e comunitarie, ivi compresi quelli fiscali o contabili;

Katia Tours, in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti su supporti elettronici utilizzando procedure idonee a garantirne la riservatezza, osservando specifiche misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ad accessi non autorizzati. Con la conferma del servizio, il cliente presta il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali (nome, cognome) 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 rettifica, all’integrazione dei dati.