

CARTA DELLA MOBILITA'

PREMESSA

La Carta della Mobilità regola i rapporti fra il viaggiatore ed il fornitore della mobilità. Morandi Srl ha in grande considerazione le esigenze dei viaggiatori, ed ha adottato un processo di ascolto tendente al miglioramento dei servizi basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Morandi Srl opera nel rispetto del regolamento n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è redatta allo scopo di rispettare le seguenti norme, che, pur essendo precedenti al citato regolamento, sono ancora vigenti:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici"

Norma UNI 10600 del luglio 1997 "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità"

DPCM 30/12/1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità del settore trasporti pubblici" (carta della mobilità).

Il valore e gli impegni contenuti nella presente Carta della Mobilità sono limitati ai servizi di stretta competenza di Morandi Srl.

Morandi opera anche in Associazione d'Impresa (in seguito anche ATI) con altri soggetti, nel qual caso si fa riferimento alla Carta della Mobilità da essi pubblicata, per le funzioni ad essi demandate.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

I principi fondamentali che ispirano la Carta della Mobilità traggono origine dalla Costituzione della Repubblica Italiana, la quale all'art. 16 sancisce 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".* Principi ripresi a livello comunitario nel Trattato di Maastricht il quale all'art. 8 fissa che *"ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri"*

CHI SIAMO

Morandi S.r.l. (in seguito anche l'Impresa, il Fornitore di mobilità) è un'azienda di diritto italiano che fornisce servizi di trasporto in autobus in autonomia oppure in Associazione Temporanea d'Impresa con altri soggetti. Morandi S.r.l. pubblica e mantiene il sito web moranditour.it contenente informazioni sui servizi offerti ed i contatti necessari.

Morandi è un'azienda storica varesina con sedi a Varese, Milano Lugano e Genova, in grado di **offrire servizi** turistici integrati quali organizzazione di trasporto privato, con una flotta di mezzi di proprietà composta da **68 veicoli** che vanno da 4 a 82 posti, con vetture, minibus, autobus Gt single e double decker, dotati dei più moderni standard tecnologici.

La sinergia tra le business unit del gruppo che conta **oggi più di cento addetti** è sempre stato il nostro fattore differenziante, approfittando anche del notevole vantaggio di avere una sede situata a meno di 20 minuti di tempo dall' aeroporto internazionale di Milano Malpensa e effettuare oltre al servizio di noleggio con conducente di autobus e vetture anche linee a lunga percorrenza.

MISSIONE E VALORI

Eguaglianza e Imparzialità: Morandi si impegna a garantire l'accesso ai propri autobus in base a criteri di uguaglianza e imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni socioeconomiche o condizioni fisiche.

Morandi è impegnata ad offrire al viaggiatore:

Sicurezza e tranquillità del viaggio

Continuità e certezza del servizio, anche attraverso la facile reperibilità degli orari

Facile accessibilità alle informazioni

Assistenza ragionevole e proporzionata in caso d'incidente.

Rispetto degli orari di partenza e di arrivo.

Igiene e pulizia degli autobus

Autobus di categoria ambientale elevata

Corrispondenza fra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati

MERCATO DI RIFERIMENTO

I collegamenti in autobus gestiti da Morandi si svolgono in territorio nazionale e internazionale, integrandosi anche con l'offerta delle imprese in ATI con cui costituisce un'ampia offerta di mobilità intermodale.

POLITICA DELLA QUALITA'

Morandi Srl è titolare della Certificazione di Qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

In linea con i principi della qualità, Morandi è impegnata a monitorare la qualità dei servizi offerti e a adottare processi di miglioramento continuo.

Per quanto riguarda i servizi offerti nell'ambito della collaborazione con altre reti di trasporto, sono quest'ultime che rilevano gli indicatori di qualità anche per Morandi. Tramite appositi messaggi di posta elettronica, i viaggiatori sono invitati a lasciare commenti sul viaggio effettuato, sulla base dei quali è calcolato un punteggio di soddisfazione del cliente. Tale punteggio è costantemente aggiornato e monitorato.

TERMINI E CONDIZIONI

Per i servizi con altre reti di trasporto, le condizioni di trasporto sono indicate e costantemente aggiornate sul sito di ciascuna di esse.

I viaggiatori hanno diritto a:

Modificare la prenotazione

Richiedere un rimborso

Utilizzare il codice sconto

Esporre un reclamo

Segnalare lo smarrimento del bagaglio

Comunicare la necessità di trasportare bagagli speciali

Morandi riconosce il diritto del passeggero a condizioni di trasporto non discriminatorie, prima e durante il viaggio.

Il passeggero ha diritto a norme minime in materia di informazione, prima e durante il viaggio, con particolare riferimento ai propri diritti di passeggero.

Nel caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il passeggero ha diritto di rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti.

I siti dei vari partners contengono le istruzioni per esercitare tali diritti e un relativo servizio clienti.

RICONOSCIBILITA'

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito dal personale

viaggiante. Il personale viaggiante è riconoscibile in quanto indossa una

divisa aziendale che varia in base alla tipologia di lavoro o al partner per cui si sta effettuando il servizio.

Il personale d'ufficio è costituito da impiegati della ditta Morandi S.r.L.

operanti presso gli uffici di Varese.

Per quanto riguarda invece le telefonate rivolte al servizio clienti dei vari partners gli operatori del centralino rispondono dalle varie postazioni in Europa.

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

- In orario di ufficio Lunedì-Venerdì: 08.30 -18.00 contattando il numero: +39 0332-831350

- oppure consultando il sito www.moranditour.it

DOVERI DEL PASSEGGERO

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione;

non occupare più di un posto a sedere;

non insudiciare e non danneggiare beni di Morandi o dei suoi partners;

rispettare il divieto di fumare;

non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;

non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;

attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;

rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;

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 segnalare presso l'ufficio oggetti smarriti della propria azienda indicando le specifiche del servizio e la descrizione dell'effetto rinvenuto e unitamente a consegnare l'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, mettendo a disposizione un indirizzo di mail dedicato lostandfound@moranditour.it

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.

TRASPORTO ANIMALI

I cani guida per persone non vedenti, diabetiche, epilettici sono ammessi gratuitamente a bordo dei nostri autobus. È importante sapere che non verrà riservato un posto a sedere appositamente per il cane, che dovrà sedersi ai piedi della persona.

TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni indicate titolo di viaggio emesso dal partners con cui si viaggia.

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. E' 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.

Rimane vietato il trasporto di biciclette e monopattini elettrici.

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.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Morandi non gestisce direttamente i dati personali dei viaggiatori. Qualora ciò dovesse avvenire, Morandi garantisce la conformità al GDPR Regolamento 2016/679.