

# CARTA DELLA MOBILITÀ

Emessa in data 30/06/2019

## MONZA VIAGGI S.R.L.

Sede Legale: Via G. Passerini 13 20900 Monza (MB)

Sede Operativa: Via Rancate 19 20863 Concorezzo (MB)

Tel. 039/322306 fax. 039/324751 e.mail: [info@monzaviaggi.com](mailto:info@monzaviaggi.com)

[www.monzaviaggi.com](http://www.monzaviaggi.com)



# 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	PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....	3
7	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	3
8	INDICATORI DI QUALITÀ.....	3
8.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO.....	4
8.2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE .....	4
8.3	REGOLARITA' DEL SERVIZIO .....	4
8.4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI .....	5
8.5	COMFORT DEL VIAGGIO .....	5
8.6	SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO .....	5
8.6.1	DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE .....	5
8.7	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA.....	6
8.8	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.....	6
9	PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI .....	7
9.1	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.....	8
14	RIMBORSI .....	9
15	OGGETTI SMARRITI .....	9
16	TRASPORTO BAMBINI.....	9
17	TRASPORTO ANIMALI.....	9
18	TRASPORTO BAGAGLI .....	9
18.1	PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ .....	10
18.2	STRUMENTI MUSICALI.....	10
19	SANZIONI .....	10
20.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	11

## 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 dei servizi di linea. 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. Monza Viaggi 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 norma 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 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 di linea. 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 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

**Monza Viaggi** con sede a Monza (MB), nasce nell'anno 2004 e con continua evoluzione si è posta ai giorni nostri ad essere protagonista nel turismo italiano con 11 autobus. La CLIENTELA più esigente può trovare nella nostra azienda e nella professionalità che abbiamo sempre dimostrato, la migliore risposta alle proprie richieste. La FLOTTA è composta esclusivamente da autobus delle migliori marche, dotati dei 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. Abbiamo anche un'organizzazione che ha acquisito negli anni la specializzazione al supporto logistico dei nostri clienti per eventi di grande portata. Siamo partner di molte delle principali agenzie del settore. 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 DI LINEA erogati dall'Azienda, Monza Viaggi si impegna a rispettare i principi di:

### *Uguaglianza ed Imparzialità*

I clienti possono accedere ai servizi erogati da Monza Viaggi 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*

Monza Viaggi 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 di linea svolto da Monza Viaggi 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*

Monza Viaggi 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 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta della mobilità redatta da Monza Viaggi per i propri servizi di Linea viene comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito Internet aziendale [www.monzaviaggi.com](http://www.monzaviaggi.com). Come già descritto in precedenza, Monza Viaggi relativamente a tutti i propri servizi svolti ossia:

- Noleggio autobus e minibus con conducente;
- Noleggio fisso e continuativo con autobus e minibus;
- Servizi di Linea con Autobus ha sviluppato e implementato un sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001 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

Relativamente ai servizi di linea, 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.

## 8 INDICATORI DI QUALITÀ

All'interno della presente Carta, si distinguono i seguenti indicatori di Qualità specifici per i servizi di linea, 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.

## 8.1 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 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

Tipologia di mezzo	Interventi di pulizia Ordinari	Frequenza	Interventi di pulizia periodici	Frequenza
	Lavaggio esterno Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo		Igienizzazione sedili	Annuale
Linea e Noleggio	Aspirazione posacenere Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido	Giornal.	Lavaggio tende	Annuale
			Sanificazione impianto di aria condizionata	Annuale

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 Monza Viaggi. 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 Monza Viaggi il cliente è al sicuro sulla strada. Monza Viaggi monitora, utilizzando un apposito software, i sinistri causati dagli automezzi ed annualmente, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, elabora il risultato dei sinistri in relazione alla tipologia di trasporto (linea e noleggio) ed in relazione al chilometraggio percorso per tipologia di trasporto. 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.

## 8.2 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.

## 8.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Monza Viaggi si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio di linea; 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 audit interni effettuati sul nostro personale viaggiante. Spetta alla Società Commerciale Partner segnalare agli utenti della linea situazioni che potrebbero determinare un ritardo nella corsa e comunicare all'Autista un eventuale percorso alternativo da effettuare.

## 8.4 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 dei mezzi.

## 8.5 COMFORT DEL VIAGGIO

Monza Viaggi pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio. Tutti i mezzi di Linea sono dotati di climatizzazione, di impianto TV e lettore DVD, di sistema WIFI, di presa di corrente.

## 8.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono dei servizi di Linea, l'Organizzazione si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini. In particolare il personale autista della Monza Viaggi 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 purché 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.

### 8.6.1 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 (almeno 60 minuti prima) presso il punto concordato della stazione di autobus. Il personale viaggiante della Monza Viaggi si adopererà, per quanto possibile, a supportare la persona disabile e l'accompagnatore affinché il viaggio per la persona disabile possa svolgersi nella maniera più confortevole possibile.

## 8.7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Relativamente al servizio di linea tali informazioni sono reperibili sul web dell'azienda commerciale partner della Linea. Relativamente ai servizi di linea Monza Viaggi 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, Monza Viaggi informerà l'azienda Partner che provvederà ad informare quanto prima i passeggeri in partenza dalla fermata e 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, Monza Viaggi e la Società Partner compiranno 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.

## 8.8 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Monza Viaggi 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

### **9.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE Chi sceglie il servizio di trasporto di linea erogato da Monza Viaggi, 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 della Monza Viaggi tutti i viaggiatori, compresi bambini di qualsiasi età, devono acquistare il titolo di viaggio fatta eccezione per eventuali promozioni decise dalla Società Commerciale partner della Linea. Sui mezzi di linea della Monza Viaggi non è ammesso il trasporto di animali fatta eccezione per i cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente. In tal caso occorre comunicare tale esigenza alla Società Commerciale Partner almeno 36 ore prima della partenza.

### **Chi sceglie i servizi di trasporto della Monza Viaggi ha il dovere di**

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Non trasportare sul mezzo articoli e prodotti vietati come ad esempio esplosivi, armi, droga, etc;
- 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, 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;
- Tenere i bambini 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. Il personale autista della Monza Viaggi non è autorizzato ad effettuare perquisizioni sui bagagli degli utenti ma può segnalare alla Direzione aziendale un'eventuale situazione sospetta. Spetta alla Direzione Aziendale segnalare alle Autorità Competente l'eventuale situazione riscontrata.



## 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 direttamente sul mezzo o sul sito della Società Commerciale partner nell'erogazione del servizio di linea. Nel caso di acquisto di biglietto direttamente sul mezzo, il prezzo viene definito dalla Società Commerciale Partner ed è consultabile sul palmare all'autista. Nel caso di acquisto diretto sul mezzo verrà applicata la tariffa standard sia per adulti che per bambini.

## 11 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Ad oggi l'informazione all'utenza viene gestita esclusivamente dalla Società Commerciale Partner che ha contatto con gli utenti ed 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

Monza Viaggi, 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. I reclami relativi ai servizi di linea possono essere manifestati dagli utenti direttamente alla Società Commerciale Partner che provvederà ad inoltrare il reclamo alla Monza Viaggi per la successiva gestione qualora il reclamo dipende dal servizio erogato dalla Monza Viaggi. Il personale autista è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami. Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo proveniente dalla Società Commerciale su indicazione di un utente del servizio di Linea, si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata. 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, alla Società Commerciale che ha sporto reclamo i tempi di risposta al reclamo stesso. Entro 7 giorni dalla ricezione verrà sempre comunicato a chi ha sporto il reclamo la risoluzione al problema manifestato. 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

Monza Viaggi 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, attraverso la propria compagnia assicurativa, provvede al risarcimento nei seguenti casi:

- Danni causati a terzi, veicoli, cose dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- 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;
- Danni e furti a bagagli dal vano bagagli o dall'interno del mezzo (deve essere evidente il segnale di scasso al mezzo e deve essere esibita la denuncia alle autorità competenti). 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 danni subiti;
- Venga contattata l'azienda, al numero telefonico della sede operativa di Monza (MB) 039.32.23.06 o via e-mail a info@monzaviaggi.com, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; Monza Viaggi 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.

## 14 RIMBORSI

L'Azienda non riconosce il diritto al rimborso dei viaggi di linea in quanto tale aspetto compete alla Società partner che si occupa della vendita dei biglietti.

## 15 OGGETTI SMARRITI

Al termine del servizio di linea, 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 e lo trasmette agli uffici della Monza Viaggi. Il personale commerciale della Monza Viaggi registra le specifiche dell'effetto personale ritrovato nonché la linea in cui lo stesso effetto ritrovato su un apposito file che trasmette alla società partner via email. Tale effetto viene conservato dall'autista per 3 mesi in un luogo idoneo in attesa di comunicazioni da parte della società commerciale partner a cui gli utenti si rivolgono in tali situazioni. Spetta alla Società Commerciale Partner concordare con il cliente la restituzione dell'effetto personale. I costi per l'eventuale spedizione dell'effetto personale all'utente che ne ha fatto richiesta sono decisi fra la Società Commerciale Partner ed il Cliente 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. Monza Viaggi non mette a disposizione degli utenti tale tipologia di dispositivo. Spetta al genitore/tutore dotarsene ed utilizzarlo durante il servizio di trasporto per la sicurezza del bambino. I bambini, di qualsiasi età, non possono viaggiare in braccio al genitore/tutore.

## 17 TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto degli animali sugli autobus di Linea della Monza Viaggi non è consentito fatta eccezione per i cani posti alla guida dei ciechi.

## 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. Due bagagli normali (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 capelliere 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 nello stivare 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. Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliera

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

### 18.1 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.

### 18.2 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

Monza Viaggi 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. Nel caso di acquisto on line o di acquisto presso Agenzie Autorizzate, il personale autista 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

In riferimento al Regolamento UE 2016/679 "Codice europeo in materia di protezione dei dati personali" Monza Viaggi 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 Monza Viaggi 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.

Monza Viaggi, in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti dal viaggiatore su supporti elettronici 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 Monza Viaggi di emettere il titolo di viaggio.