

SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di pubblica utilità emanano con cadenza annuale, in attuazione della Direttiva del P.C.M. del 27/01/1994 e del Decreto del P.C.M. del 30/12/1998. Essa rappresenta uno strumento di tutela dei Clienti e di stimolo alle aziende a migliorare e progredire. Concretamente la Carta dei Servizi rappresenta per l'azienda un mezzo con cui comunicare ai propri Clienti gli obiettivi di miglioramento che si impegna a raggiungere nell'arco dell'anno; mentre per i Clienti la Carta rappresenta uno strumento per conoscere l'azienda e verificare il raggiungimento degli impegni dichiarati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità:

Il servizio di trasporto erogato da LA MARCA si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Continuità del servizio.

LA MARCA si impegna ad esercitare il servizio di trasporto in modo continuativo senza interruzioni. Qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, LA MARCA si impegna ad effettuare servizi di emergenza.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Diritti:

- trasparenza delle tariffe; • sicurezza e tranquillità del viaggio; • continuità e certezza del servizio;
- disinfezione periodica certificata e pulizia delle vetture; • fedeltà e riconoscibilità del personale; • facilità di effettuare un reclamo.

Doveri:

- non sporcare o danneggiare le vetture; • non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti tra quelli classificati come nocivi o pericolosi, senzarispettare le normative vigenti in materia.
- non disturbare il conducente

RAPPORTO CON I CLIENTI

LA MARCA si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta del Cliente), entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Rimborsi:

Il Cliente ha diritto al rimborso della corsa effettuata, e della relativa spesa sostenuta, nei seguenti casi:

- quando il ritardo in arrivo di una vettura prenotata superi le 2 ore rispetto all'orario richiesto;
 - quando, accettato l'incarico, il ritardo di una vettura non prenotata per tempo superi le 2 ore sull'orario dichiarato possibile.
- LA MARCA non può riconoscere alcun rimborso se la causa del disservizio dipenda da fattori esterni alla sua organizzazione, come ad esempio: eventi politici e manifestazioni non prevedibili che impediscano oggettivamente la circolazione, indirizzi errati e/o inesistenti, congestione delle strade non prevedibile, ecc... La richiesta del rimborso, che deve essere presentata in forma scritta all'indirizzo: Via Palladio, 6 - 62011 Grottaccia di Cingoli (MC), deve specificare le seguenti informazioni:

- nome e cognome del Cliente, relativo indirizzo e recapito telefonico • descrizione del disservizio per il quale si chiede il rimborso
- data e ora dell'evento

Occorre inoltre allegare alla domanda gli originali delle ricevute relative ad eventuali spese sostenute a causa del disservizio. Il rimborso non potrà comunque superare l'importo di €105,00; in assenza della documentazione, per le succitate spese LA MARCA potrà riconoscere un rimborso a forfait dell'importo di € 26,00. Prevista una maggiorazione per festività e orari notturni (dalle 22,00 alle 6,00).

COPERTURA ASSICURATIVA

LA MARCA ha stipulato polizze assicurative per le proprie vetture che, inoltre, garantiscono in caso di incidente i terzi trasportati per un massimale di 50.000.000,00 di Euro. I propri mezzi vengono igienizzati e disinfettati periodicamente. Lo svolgimento dei servizi è coperto da segreto professionale e tutela della privacy. E' fatto divieto il trasporto di sostanze stupefacenti. I passeggeri sono tenuti a mantenere un atteggiamento decoroso e a rispettare i mezzi ed il personale di bordo.

Danni ai mezzi: entro 48 h dalla fine del servizio, LA MARCA, previa verifiche e accertamenti potrà richiedere al Committente la somma maggiorata del 20% per le spese gestionali di eventuali danni cagionati al veicolo (interno-esterno) volontariamente o involontariamente da parte dei passeggeri con richiesta scritta e foto dimostrabile. LA MARCA pretende il pagamento in toto degli importi pattuiti all'inizio del servizio.

Anticipo 30% alla prenotazione. E' fatto obbligo indossare le cinture di sicurezza su ogni sedile.

Il Committente può chiedere di visionare le polizze assicurative

SICUREZZA

Nei lunghi tragitti, superiori a 200 Km, ogni 2 ore si effettuerà una sosta per aumentare la sicurezza e la comodità.

LA MARCA ha in dotazione pneumatici di prima qualità regolarmente registrati/fatturati.

I nostri veicoli sono sistematicamente tagliandati e controllati presso officine ufficiali della Casa Madre con appositi registri interventi.

Il nostro personale alla guida è altamente qualificato e iscritto al ruolo dei trasportatori con regolari autorizzazioni normative vigenti. Leggi 15 gennaio 1992 n. 21 e successive modificazioni.

N.B. Il costo del servizio indicato nel preventivo è da intendersi al netto dell'IVA 10% e più comunicare sulle variazioni in base agli orari, al chilometraggio e al numero di passeggeri, nonché alle quotazioni del carburante e dei pedaggi autostradali.

Sono sempre da intendersi esclusi dallo stesso eventuali pernottamenti autisti, parcheggi, permessi, check in laddove obbligatori.

In situazioni cosiddette a rischio: passeggeri particolarmente molesti, in evidente stato di alterazione da alcool o altre sostanze il personale di bordo può interrompere in qualsiasi momento il servizio per mantenere la sicurezza con relativa informativa alle forze dell'ordine in servizio al momento dell'evento.

E' fatto divieto assoluto di fumare all'interno dei veicoli: € 250,00 di ammenda.

Le informazioni contenute nella presente comunicazione e i relativi allegati possono essere riservati e sono, comunque, destinati esclusivamente alle persone o alla società sopraindicati.

La diffusione, distribuzione e/o copiatura del documento trasmesso da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, sia ai sensi dell'art.616 c.p., che ai sensi del D.lgs n.196/03.

Per presa visione e accettazione di quanto scritto sopra

Il Committente

LA MARCA



ORDINE DI SERVIZIO - FOGLIO DI VIAGGIO NOLEGGIO CON CONDUCENTE - NOLEGGIO DA RIMESSA

AUTO

MINIVAN

MINIBUS

PARTENZA da: Via Data Ora

DESTINAZIONE: Via Data Ora

PASSEGGERI N. **BAGAGLIO** oltre 20 Kg maggiorazione del 10%

DESCRIZIONE SERVIZIO: Transfert Gita Turistica Disposizione Oraria

Trasferta sportiva Servizio discoteca Navetta

Altro

DATI COMMITTENTE/CAPOGRUPPO/RAGIONE SOCIALE:

Ragione Sociale Nome Cognome

Data e Luogo di nascita

Residenza Tel.

C.F. C. Identità P. IVA

Costo Presunto € Costo effettivo €

MODALITÀ PAGAMENTO: Contanti Bonifico RI.BA.

ESIGENZE PARTICOLARI:

TRASPORTO MINORI (si necessita di previa autorizzazione scritta)

E' PREVISTA CAUZIONE PER SERVIZI PARTICOLARI (tifoserie, discoteche, concerti)

TRASPORTO ANIMALI Si No

ACCETTAZIONE INCARICO (da parte nostra) Si No

CERCHIAMO DI MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI:

Opinioni - Reclami informali - Pulizia interna - Cortesia conducenti

Da inviare a:

Autonoleggio **LA MARCA** - Sede Legale: Via Palladio, 6 - 62011 CINGOLI (MC) Marche
www.lamarcanc.com - mail: info@lamarcanc.com +39 333.84.400.40 - Fax 0733.61.02.67