

2018

Guzzetti
AUTOLINEE

Carta della Mobilità



Amministrazione

Guzzetti Viaggi Srl



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

- Premessa.....pag. 3
- Principi fondamentali della Carta.....pag. 3

PRESENTAZIONE AZIENDA

- Storia e Attività.....pag. 5

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

- Politica della Qualità.....pag. 6
- Misurazione della Qualità.....pag. 6

OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

- Sicurezza.....pag. 8
- Sicurezza e pulizia dei mezzi.....pag. 8
- Sicurezza sul lavoro.....pag. 8
- Riconoscibilità del personale.....pag.8
- Presentabilità.....pag. 9
- Comportamenti, modi e linguaggio.....pag.9
- Diritti e Doveri dei Viaggiatori.....pag. 9

RECLAMI PER INSODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- Oggetti smarriti.....pag. 11
- Informazioni a bordo degli autobus.....pag. 11
- Suggerimenti e reclami dei Clienti.....pag. 11
- Biglietti.....pag. 12
- Informazioni agli utenti.....pag. 12

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

- Condizioni e terminipag. 13
- Documenti di Viaggio.....pag. 13
- Trasporto minoripag. 13
- Trasporto animali.....pag. 14
- Trasporto cose.....pag. 14
- Orari e Fermate.....pag. 15
- Divieti.....pag. 15
- Cambio data del titolo di viaggio.....pag. 16
- Rimborso del titolo di viaggio.....pag. 16
- Oggetti rinvenuti e Reclami.....pag.17
- Foro Competente.....pag. 17

LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i clienti che ne usufruiscono. Essa nasce dalla Carta dei Servizi 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.

La presente Carta è stata adottata dalla Guzzetti Viaggi 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 PCM 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).

La Guzzetti Viaggi Srl adotta la presente carta della mobilità, prefiggendosi il miglioramento della qualità dei servizi erogati e il miglioramento del rapporto con i propri utenti, in conformità ai principi di qualità in materia di servizi pubblici per il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni delle Direttive, improntate sui seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture al pubblico 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 (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi previsti dalla legge.

Carta della Mobilità

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità

L'erogazione del servizio è 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).

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.

In particolare, caso di sciopero, verranno divulgate con tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

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 valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando lo scambio di informazioni via internet nonché la registrazione e la raccolta delle schede di soddisfazione del cliente.

Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

PRESENTAZIONE AZIENDA

Storia e Attività

La Guzzetti Viaggi, azienda a conduzione familiare, opera dal 1990 nel settore del trasporto turistico terrestre. La competenza e la professionalità maturate, insieme alla cortesia che da sempre la contraddistingue, consentono di garantire un servizio ben organizzato.

Dopo l'esperienza maturata nell'ambito del noleggio autobus con conducente ha oggi esteso il suo campo di attività nel settore delle autolinee interregionali.

La Guzzetti Viaggi effettua collegamenti giornalieri dalla Calabria per le seguenti località: Roma, Perugia, Firenze, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Parma, Fidenza, Milano, Sala Consilina, Montecatini Terme, Pisa, Genova e Torino.

L'azienda dispone di un parco autobus con uno standard qualitativo medio-alto, con mezzi che rispondono ai criteri ed ai requisiti previsti dalle normative vigenti in materia di sicurezza, così come il comfort che, qualitativamente, corrisponde alle esigenze dei clienti.

La flotta destinata al noleggio c/conducente è costituita da Autobus da 29,49,51,53, posti - Minibus da 18,29 posti - Autovetture. Inoltre, sono disponibili minibus (9 posti) per il noleggio senza conducente.

La Società ha la propria sede legale in Sersale (CZ) alla Via Tre Fontane, snc. Tel 0961 930025 - Fax 0961 936998 email: info@guzzettiviaggi.com

Nella stessa sede è presente l' Agenzia di Viaggi "Guzzetti Travel" che opera, prevalentemente, nel settore dei viaggi di gruppo.

La Guzzetti Viaggi ha adottato ed implementato un sistema di gestione per il Controllo della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Politica per la Qualità

La Guzzetti Viaggi Srl ha sviluppato un sistema di controllo della qualità aziendale conforme alla norma per l'assicurazione qualità UNI EN ISO 9001:2008. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e nel rispetto delle aspettative dei propri clienti.

La Direzione aziendale assume questo impegno con l'adozione della "Politica per la Qualità" per garantire servizi eccellenti, soddisfazione dei clienti, controllo della qualità e dei processi, organizzazione aziendale, verifica dei fornitori, addestramento e formazione del personale.

L'azienda si impegna a fornire servizi di trasporto pubblico che garantiscono uno standard adeguato e conforme alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate coniugando professionalità, comfort e sicurezza, prezzi adeguati, rispetto delle norme e tutela dell'ambiente.

La Guzzetti Viaggi Srl è disponibile a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso la stessa sede aziendale nella quale è possibile consultare la presente Carta.

Misurazione della Qualità

La Guzzetti Viaggi Srl al fine di mantenere gli obblighi assunti nei confronti degli utenti e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze degli stessi, utilizza uno strumento particolarmente

efficace quale la Misurazione della Qualità, 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 utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

Fattori e indicatori aziendali di Qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i fattori di qualità che costituiscono un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti. Essi sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi ;
- 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.

OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

Sicurezza

La cultura della qualità è stata posta come uno degli obiettivi strategici. Allo scopo l'impresa realizza un ciclo di attività formative finalizzate a garantire che i conducenti offrano un supporto professionalmente competente in caso di necessità a bordo. Per il personale addetto l'azienda realizza periodicamente dei corsi di formazione finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

Sicurezza e pulizia dei mezzi

La costante manutenzione ordinaria e preventiva degli autobus eseguita da personale specializzato (con controllo puntuale dei mezzi in entrata ed in uscita dai depositi aziendali), la disponibilità di ricambi ed il ricorso a fornitori qualificati, consente di garantire sicurezza e tutela degli Utenti. L'azienda garantisce e si impegna a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica.

Sicurezza sul lavoro

Sono stabilite ed attuate turnazioni dedicate del Personale nel rispetto del CCNL e del Contratto Aziendale. Tutti i dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione d'idoneità. Gli ambienti di lavoro, il

servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai requisiti di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 così come modificato dal D.Lgs. n. 106 del 03/08/2009, nonché alle norme in materia di tutela dell'Ambiente previste dal D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Riconoscibilità del Personale

Gli addetti al "contatto con il pubblico", vengono dotati di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi della società, il numero codice del dipendente e la fotografia che garantisce l'identificazione personale. Per quanto riguarda, le telefonate in entrata e in uscita, l'addetto procede presentando il nome dell'azienda e quello personale.

Presentabilità

Il personale, nell'adempire il proprio compito, avrà cura di indossare la divisa o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale a contatto con il pubblico è indotto ad avere comportamenti adeguati a stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra l'utente e l'azienda" e trattare quest'ultimo con rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra utente ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tale cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione di eventuali problematiche del viaggiatore. Il personale della società consortile si atterrà ai principi di collaborazione, lealtà, diligenza e imparzialità.

Diritti e Doveri dei Viaggiatori

Carta della Mobilità

La Guzzetti Viaggi Srl desidera favorire un rapporto chiaro e positivo con i clienti, per raggiungere un costante miglioramento del servizio offerto. E' fondamentale la collaborazione dei clienti con il rispetto, da parte dei viaggiatori e del personale di servizio, delle buone regole di civile convivenza che consentano di svolgere un viaggio in sicurezza e in tranquillità.

Chi sceglie di usufruire del servizio della Guzzetti Viaggi 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 o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);

Chi sceglie di usufruire del servizio della Guzzetti Viaggi Srl ha il **dovere** di:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio;
- presentare il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale;
- non cedere titoli di viaggio;
- 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;
- 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 dall'azienda;
- 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;
- 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.

RECLAMI PER INSODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Guzzetti Viaggi Srl si impegna a garantire, a tutela dei propri clienti, procedure di reclamo semplici e chiare. Periodicamente, grazie all'ausilio dei passeggeri, vengono effettuate delle statistiche per constatare le varie esigenze. In questo modo l'Ufficio Reclami, che è responsabile della gestione dei reclami e delle segnalazioni registra ogni reclamo ricevuto provvedendo alla verifica delle carenze o delle criticità segnalate. In tal modo si individuano possibili tendenze negative su determinati servizi che ci permettono di avviare azioni preventive o correttive. In caso di reclami telefonici verranno fornite risposte brevi quando risulti possibile dare una risposta immediata.

Oggetti Smarriti

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus vengono custoditi in ufficio per 30 giorni. Il cliente per verificare l'eventuale ritrovamento degli oggetti smarriti potrà chiamare il numero 0961/930025. Il preposto ufficio, si impegnerà a dare informazioni in merito a tali oggetti entro sette giorni dalla richiesta effettuata.

Informazioni a Bordo Degli Autobus

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di direzione a led luminoso che informa i passeggeri sulla destinazione della corsa. Altre informazioni possono essere reperite chiedendo al personale a bordo.

Suggerimenti e Reclami dei Clienti

Il cliente può scrivere a info@guzzettiviaggi.com, anche via fax al numero 0961/936998, ed indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso, utili alla gestione del caso segnalato, come ad esempio la data, l'ora, la località, la linea su cui viaggiava, il proprio indirizzo e il proprio recapito di telefono o fax esponendo chiaramente quanto accaduto.

Per inviare suggerimenti il cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta info@guzzettiviaggi.com a cui la società s'impegna a dare risposta scritta entro 7 gg. lavorativi dal ricevimento.

Biglietti

I nostri titoli di viaggio possono essere acquistati con le seguenti modalità:

- direttamente on-line sul sito www.guzzettiviaggi.com ;
- prenotando telefonicamente al n. 0961/930025 ed effettuando il pagamento presso una qualsiasi ricevitoria Sisal;
- presso le Agenzie convenzionate

Informazione agli utenti

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

- telefono diretto al numero 0961 930025 dal Lunedì al Venerdì 08,30/13,00 - 14.30/19.30 e Sabato dalle 8,30/13,00 - 14,30/18,30
- e-mail: info@guzzettiviaggi.com
- fax servizio continuo: 0961 936998;
- comunicazioni dirette al seguente recapito per via scritta - Via Tre Fontane,snc - 88054 Sersale (CZ);

- comunicazione al personale che ha contatto con gli utenti, che è in grado di fornire loro tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Art. 1 - Condizioni e termini

Le condizioni generali di contratto sono pubblicate sul sito internet www.guzzettiviaggi.com, sugli orari generali, a bordo dell'autobus e nelle biglietterie convenzionate.

Il trasporto dei passeggeri sugli autobus Guzzetti Viaggi si intende assoggettato alle seguenti condizioni che si ritengono conosciute ed accettate all'atto di acquisto dei titoli di viaggio.

Art. 2 - Documenti di Viaggio

Il documento di viaggio è valido esclusivamente per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato al controllo.

La mancata effettuazione del viaggio per causa imputabile al viaggiatore (no show) non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto.

La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno del viaggio di andata. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.

Il viaggiatore, al momento dell'emissione del titolo di viaggio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, orario di partenza e destinazione).

I biglietti smarriti, rubati e deteriorati non sono rimborsabili.

Il viaggiatore in possesso di titolo di viaggio acquistato con una riduzione senza averne diritto è tenuto a pagare a bordo la differenza.

I biglietti possono essere acquistati per un singolo viaggio (corsa semplice) o andata e ritorno. La corsa del ritorno va effettuata entro 60 gg.

Acquistando un titolo di viaggio a/r si ha diritto ad uno sconto di € 10.00 (non cumulabile con altre riduzioni/offerte).

Art. 3 - Trasporto minori

I minori di età compresa 0-2 anni viaggiano a titolo gratuito con assegnazione del posto a sedere.

I minori di età compresa 3-8 anni viaggiano a tariffa ridotta (50%)

Le tariffe ridotte non danno diritto ad ulteriori riduzioni (es. sconto a/r).

I passeggeri dovranno esibire al personale di bordo carta di identità o tessera sanitaria per la verifica dell'età del minore.

I minori di 16 anni possono viaggiare non accompagnati previa autorizzazione firmata del genitore/tutore, scaricabile dal sito

www.guzzettiviaggi.com

Art. 4 - Trasporto animali

E' consentito solo ed esclusivamente il trasporto di cani guida per non vedenti, a titolo gratuito.

Art. 5 - Trasporto di cose

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente, ai sensi dell'art. 1681 c.c., un piccolo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 kg., **da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità** negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus.

Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto nell'apposito vano di due bagagli non eccedenti le dimensioni di cm 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e non eccedente il peso di 20 kg. Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, e previa richiesta all'ufficio prenotazioni, il cliente potrà trasportare altri bagagli dietro pagamento della relativa tariffa. In caso di perdita o avaria relative esclusivamente al bagaglio posto nell'apposito vano, addebitabili al vettore, si applica l'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450 che indica l'ammontare dell'indennizzo massimo in € 6,20 per kg, con un limite massimo di € 103,29 per bagaglio.

Eventuali reclami per smarrimenti, deterioramenti e/o furti di bagagli dovranno essere contestati immediatamente al personale di bordo al momento della riconsegna e, a pena di decadenza, confermate al personale degli uffici. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti, materiali fragili (vasi, telecamere e simili) e preziosi.

Il trasporto di vino e di olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati, previa autorizzazione dell'azienda e pagamento del previsto.

La società non è responsabile per eventuali danni non contestati secondo le modalità ed i termini sopra indicati. **Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.** Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

I passeggeri sono direttamente responsabili della custodia dei bagagli e degli effetti personali trasportati a bordo bus; pertanto eventuali furti e/o smarrimenti degli stessi sono imputabili esclusivamente alla loro negligenza.

Art. 6 - Orari e fermate

Il cliente deve trovarsi sul luogo indicato per la partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. In nessun caso l'autista è tenuto a sostare più dell'orario consentito presso le fermate per consentire al cliente di raggiungere l'autobus.

Art. 7 - Divieti

A bordo dell'autobus è vietato:

- a) fumare;
- b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus;
- c) depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;
- d) l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici è consentito a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio;
- e) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- f) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non previa autorizzazione del personale di servizio. Le soste tecniche di ristoro (**non obbligatorie**) lungo il percorso durano solitamente 15 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale limite di tempo.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio. L'Azienda declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza e/o dalla mancata ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni del personale di bordo.

Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall'autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio senza diritto di rimborso.

Art. 8 - Cambio data del titolo di viaggio

Il cambio data del titolo di viaggio può essere richiesto entro le 24 ore antecedenti l'orario di partenza pagando una penale di € 3.00 p.p. (anche in caso di ticket cumulativi) nel seguente modo:

- per ticket emessi dalle agenzie abilitate direttamente presso le stesse
- per ticket acquistati on line e/o mediante call center, contattando direttamente gli uffici al nr 0961-930025 o all'indirizzo email info@guzzettiviaggi.com

La nuova data deve essere fissata entro 60 gg dalla data del cambio.

Le richieste pervenute oltre le 24 h non possono essere accolte e, in caso di rinuncia al viaggio da parte del cliente, non sono previsti rimborsi.

Il cambio data può essere richiesto solo una volta

Nei periodi di maggior afflusso (festività varie e mesi estivi) non sono ammessi cambi data.

Art. 9 - Rimborso dei titoli di viaggio

La richiesta di rimborso del titolo di viaggio deve essere inoltrato massimo entro le 48 ore antecedenti l'orario di partenza (pena la perdita totale della somma)

Il passeggero avrà diritto al rimborso della quota versata, al netto delle seguenti penalità:

- per richieste pervenute prima dei 10 gg antecedenti la data di partenza saranno decurtate € 5 a persona dalla tariffa pagata
- per richieste pervenute dal 10° al 6° giorno antecedente la data di partenza sarà decurtato il 30% dalla tariffa pagata
- per richieste pervenute dal 5° giorno a 48 ore antecedenti l'orario di partenza sarà decurtato il 50% dalla tariffa pagata

Verranno addebitati al cliente anche gli oneri relativi alle commissioni.

Le richieste di rimborso:

- per ticket emessi dalle agenzie abilitate dovranno essere inoltrate direttamente presso le stesse;
- per ticket acquistati on line e/o mediante call center dovranno essere inoltrate direttamente gli uffici al nr 0961-930025 o all'indirizzo email info@guzzettiviaggi.com

In rimborso non è dovuto per i titoli già oggetto di un cambio data.

Nei giorni festivi e in orario notturno le richieste devono essere inoltrate esclusivamente via mail all'indirizzo sopra indicato.

Il rimborso verrà restituito entro 10 gg dalla richiesta.

Nei periodi di maggior afflusso (festività varie e mesi estivi) non sono ammessi rimborsi.

Art. 10 - Oggetti rinvenuti e reclami

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società e devono essere richiesti entro un mese dalla data di ritrovamento.

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, richieste e reclami presso la Guzzetti Viaggi Srl - Via Tre Fontane,snc - 88054 Sersale (CZ) a mezzo raccomandata a/r o fax al numero 0961 936998.

Art. 11 - Foro Competente

Per ogni eventuale controversia derivante dal contratto di trasporto è competente in via esclusiva il Foro di Catanzaro .