

CARTA DELLA MOBILITÀ
BALTOUR 2019

SOMMARIO

<i>SEZIONE A ASPETTI GENERALI</i>	<i>3</i>
<i>1 PREMESSA.....</i>	<i>3</i>
<i>2 FINALITÀ DELLA CARTA.....</i>	<i>3</i>
<i>3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI</i>	<i>4</i>
<i>4 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA:</i>	<i>4</i>
<i>5 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....</i>	<i>6</i>
<i>6 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</i>	<i>6</i>
6.2 Monitoraggio del servizio	8
<i>SEZIONE B FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ.....</i>	<i>9</i>
<i>SEZIONE C PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI</i>	<i>122</i>
<i>7 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....</i>	<i>122</i>
<i>8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI</i>	<i>133</i>
<i>9 CONDIZIONI GENERALI TRASPORTO</i>	<i>13</i>

SEZIONE A Aspetti generali

1 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. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.

La presente Carta è stata adottata dal Gruppo Baltour 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).

Il gruppo Baltour 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.

2 Finalità della Carta

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

■ strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ **strumento di partecipazione**

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza, uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'azienda e i propri clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

■ **strumento di tutela**

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

3 Riferimenti legislativi

- 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)"

4 Principi ispiratori della carta:

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 oggettivi e noti.
- 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, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presenta carta.

Continuità

- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio 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 caso di sciopero degli operatori, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

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 istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico.
- L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.
- L'azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente carta.

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.
- L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5 Pubblicazione della Carta

La Carta della mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito Internet www.baltour.it – www.staur.it e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale.

Il Gruppo Baltour ha sviluppato e implementato un sistema 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. Il Gruppo Baltour è disponibile a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6 Presentazione del GRUPPO BALTOUR

<i>Azienda</i>	BALTOUR SRL
<i>Sede legale</i>	TERAMO – C.DA PIANO DELFICO
<i>Sedi operative</i>	TERAMO (TE) – MONTERIGGIONI (SI)
<i>C.F. e Partita IVA</i>	00691100671
<i>C.C.I.A.A.</i>	00691100671
<i>E-mail</i>	autolinee@baltour.it (amministrazione e autolinee) info@baltour.it (centro prenotazioni e informazioni) gruppi@baltour.it (noleggi bus)
<i>Sito Internet</i>	www.baltour.it www.staur.it

La **BALTOUR Srl** opera nel settore del trasporto pubblico passeggeri sia di lunga percorrenza che di trasporto locale e noleggio autobus da oltre 50 anni. L'esperienza maturata in tutti questi anni ci permette di offrire il massimo in termini di affidabilità e qualità dei servizi.

La **BALTOUR** viene costituita nel 2009 come risultato della fusione aziendale tra la **Baltour Ciarrocchi**, (società operante nelle linee a lunga percorrenza e noleggio bus sin dagli anni 60) **la Staur** (società operante dal 1979 nel settore Trasporto Pubblico Locale, gestrice del Servizio urbano della Città di Teramo) e la **Baltour Tour Operator** (società operante nel settore turistico).

La **BALTOUR Srl** è attentissima alla qualità del servizio e alla vetustà degli automezzi.

Per le linee a media e lunga percorrenza e per i noleggi autobus vengono utilizzati mezzi granturismo da 48 e 70 posti **con una età media di due anni** condotti da autisti accuratamente selezionati.

La **BALTOUR Srl** è l'azienda di trasporto bus concessionaria del Trasporto Pubblico Locale della Città di Teramo operando le 9 attuali linee cittadine e le 3 extraurbane con mezzi di ultima generazione.

La **BALTOUR Srl** opera nella modernissima sede di Teramo, ubicata su una superficie di 27.000 mq di cui 4.500 mq coperti, dotata delle più attuali attrezzature per la revisione periodica degli autobus che ne garantiscono la sicurezza di esercizio.

Nel Novembre 2009 la **BALTOUR Srl** accresce notevolmente il suo raggio d'azione con l'acquisizione del 100% delle quote societarie di 2 aziende storiche italiane: la **SENA Srl** (società senese operante nel trasporto nazionale di linee a lunga percorrenza) e la **EUROLINES ITALIA Srl** (società appartenente ad un network europeo di autolinee a lunga percorrenza internazionali)

Nel Settembre 2016 la **BALTOUR Srl** cresce ulteriormente con l'acquisizione della **VENUS Srl** società operante nel trasporto nazionale di linee a lunga percorrenza con sede operativa a Reggio Calabria.

Oggi il **GRUPPO BALTOUR** effettua annualmente circa **15 milioni di chilometri tra linee nazionali ed internazionali oltre ai km effettuati in concessione per il TPL di Teramo**

Dal 2018 il **GRUPPO BALTOUR** effettua il trasporto a media e lunga percorrenza in ATI con il partner **FLIXBUS** società specializzata in progettazione delle linee, commercializzazione e marketing.

6.1 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Coerentemente con quanto stabilito dalla legislazione di riferimento e dalle prescrizioni del sistema di gestione per la qualità aziendale, verrà garantita la riconoscibilità degli addetti al servizio direttamente a contatto con il pubblico.

Secondo le stesse direttive di cui sopra, anche il personale appartenente al front-office aziendale (personale addetto all'accoglienza di utenti in azienda, personale chiamato alla vendita diretta dei titoli di viaggio) presenterà la stessa tipologia di cartellini descritta, con le stesse informazioni.

La presentabilità del personale aziendale è sicuramente uno degli obiettivi prioritari che il **GRUPPO BALTOUR** si è posta da sempre. Tutto il personale a contatto con l'utenza

indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti. In particolare il **GRUPPO BALTOUR** ha reso attivo un codice comportamentale

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 III).

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.

SEZIONE B Fattori e indicatori di qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Livello affidabilità autisti percepita	% soddisfatti	98%	99%	Indagine diretta mediante questionari somministrati
	Vetustà dei mezzi in servizio	% mezzi da 0 a 5 anni	95%	98%	Calcolo da Elenco Automezzi
		% mezzi da 5 a 15 anni	5%	2%	
		% mezzi con oltre 15 anni	0%	0%	
Età media dei mezzi	2,00	2,00			

	Percezione del livello di sicurezza personale all'interno dell'autobus per la microcriminalità	% soddisfatti	95,00 %	95,00 %	Indagine diretta mediante questionari somministrati
--	--	---------------	---------	---------	---

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria	% mezzi puliti quotidianamente	100	100	Verifica programmi di pulizia
	Percezione del livello di pulizia	% soddisfatti	95%	98%	Indagine diretta mediante questionari somministrati

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Comfort del viaggio	Percezione del livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	95%	99%	Indagine diretta mediante questionari somministrati

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio dalla richiesta del cliente	In giornata	In giornata	Calcolo dei tempi di risposta
	Diffusione	Fascia oraria di operatività	24 h	24 h	Orari Aziendali
		Fascia oraria di operatività su Internet	24 h	24 h	Sito Internet
	Percezione esaustività informazioni relative ai servizi del Gruppo Baltour	% soddisfatti	87%	90%	Indagine diretta mediante questionari somministrati

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione livello degli aspetti relazionali/comportamentali	% soddisfatti	98%	98%	Indagine diretta mediante questionari somministrati

SEZIONE C procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7 Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie di usufruire del servizio del GRUPPO BALTOUR 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);
- ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

Chi sceglie di usufruire del servizio del GRUPPO BALTOUR 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.

8 Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, il Gruppo Baltour utilizza i seguenti strumenti:

- telefono diretto ai seguenti numeri, dal Lunedì al Sabato in orari d'ufficio
- **info e prenotazioni bus and tour operator 0861.1991900; 0861.554889; 0861.554014**
- **e-mail: info@baltour.it**
- **fax servizio continuo: 0861. 554481;**
- comunicazioni dirette al seguente recapito per via scritta - C.da Piano Delfico 64100 TERAMO (TE);
- 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.

9 Condizioni generali trasporto

Per le linee a media e lunga percorrenza nazionali ed internazionali e specificatamente per orari, tariffe, promozioni, prenotazioni, acquisto biglietti, trasporto minori, rimborsi, modifiche, bagagli, trasporto animali ed assegnazione del posto si rimanda integralmente alla carta dei servizi Flixbus <https://cdn.flixbus.de/2017-10/carta-dei-servizi.pdf>, per quanto riguarda il Trasporto Pubblico Locale della città di Teramo le condizioni generali di trasporto sono di seguito riportate.

a) Orari e comunicazioni all'utenza

Il programma di esercizio delle linee urbane della città di Teramo e le comunicazioni all'utenza sono pubblicati sul sito www.staur.it

b) Biglietti e tariffe

I documenti di viaggio devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo, sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati emessi. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere annullati e conservati integri. La tariffa applicata è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto.

c) Acquisto biglietti

I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio presso le apposite rivendite a terra, è possibile inoltre acquistare il biglietto presso il personale di bordo a fronte del pagamento della maggiorazione.

d) Animali

E' possibile trasportare al seguito solo animali di piccola taglia (eccetto i cani-guida per ciechi) purché siano tenuti per tutta la durata del viaggio in apposita gabbia da posizionare ai piedi del sedile. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da 7,75 a 23,24 € (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980) fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

e) Responsabilità del vettore

I vettori non si assumono responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze, se derivate da cause a loro non imputabili, come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli dell'Autorità, ecc.

f) Servizi garantiti in caso di sciopero

In base alla vigente normativa, in caso di sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuate le corse rientranti nei "servizi minimi garantiti", che saranno tempestivamente comunicate di volta in volta agli utenti, tramite le biglietterie le agenzie viaggio e gli uffici informazioni GRUPPO BALTOUR, nonché tramite gli Organi di Stampa.

g) Reclami

Reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla presente carta della mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica). Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti. Se possibile la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria.

h) Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

Il Gruppo Baltour è assicurato per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio. Sono 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 provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi: - per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali; - per 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; - per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri. Per accedere al 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 contattato l'Ufficio aziendale preposto, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità

i) Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'azienda alla quale è possibile rivolgersi dopo lo smarrimento dell'oggetto. Esso sarà custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi.

l) Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg.10. Sono ammesse al trasporto gratuito: - valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non 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 (damigiane, bidoni, cassette, ecc.), carrozzine pieghevoli e passeggini per bambini, piccoli strumenti musicali, canna da pesca e sci, fucili da caccia. E' tassativamente vietato il trasporto di pellicole cinematografiche infiammabili.

m) Sanzioni

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa. L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

1. non mostra il titolo di viaggio,
2. mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato,
3. mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista,
4. mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità,
5. mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato,
6. mostra un titolo di viaggio non più in uso.

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato. La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale. E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede. L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di fornire le proprie generalità al personale di controllo, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto. Il verbale può essere definito presso la sede dell'azienda ovvero mediante versamento in c.c.p. n. 11201647 intestato a Baltour srl, entro il termine di sette giorni dalla contestazione immediata, o se questa non vi è stata, dalla notificazione del verbale di contestazione. In questo caso il pagamento è ammesso nella misura ridotta corrispondente al minimo della sanzione equivalente ad euro 36,00 oltre ad euro 1,20 per l'eventuale assenza del documento di viaggio. Decorso inutilmente il termine l'utente è ammesso al pagamento della sanzione amministrativa nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione equivalente ad euro 45,00 oltre alle spese del procedimento ed a euro 1,20 per l'eventuale assenza del documento di viaggio, entro i sessanta giorni dalla data della contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione del verbale di contestazione. Decorso inutilmente i sessanta giorni l'azienda di trasporto provvede ai sensi e per gli effetti di cui alla legge 689/81 art 18. Si dà il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati ai sensi del GDPR 2016/679.

n) Foro competente

Il contratto di trasporto, ivi compresa la responsabilità civile del trasportatore, è soggetto alla legge del Paese del trasportatore che ha svolto effettivamente il trasporto.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Teramo.