

CARTA DEI SERVIZI

della Green Line Tour S.p.A. in forma abbreviata G.L.T. S.p.A.



Normativa di riferimento:

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri
del 27 Gennaio 1994

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1. RAGIONI E FINALITÀ
- 1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI
- 1.3. DIRITTI GARANTITI AL CLIENTE

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

- 2.1. STORIA DELL'AZIENDA
- 2.2. STRUTTURA DELL'AZIENDA E RISORSE
- 2.3. SEDI AZIENDALI E RECAPITI
- 2.4. PARCO MEZZI

3. OFFERTA COMMERCIALE

- 3.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
- 3.2. TITOLO DI VIAGGIO
- 3.3. TIPOLOGIE DI BIGLIETTI
- 3.4. VALIDITA' DEL TITOLO DI VIAGGIO
- 3.5. ANNULLAMENTO O RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO
- 3.6. UPGRADE O ESTENSIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO
- 3.7. FURTO E SMARRIMENTO
- 3.8. VERIFICA E VALIDAZIONE A BORDO
- 3.9. FATTURAZIONE
- 3.10. TRASPORTO MINORI

- 3.11. TRASPORTO BAGAGLI
- 3.12. TRASPORTO DI ANIMALI
- 3.13. TRASPORTO DISABILI

4. CONDIZIONI DI VIAGGIO

- 4.1. NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO
- 4.2. DIVIETI
- 4.3. SANZIONI
- 4.4. INFORTUNI SUI MEZZI
- 4.5. COPERTURA ASSICURATIVA

5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

- 5.1. CONTATTI
- 5.2. PROCEDURA DEI RECLAMI
 - 5.2.1. SEGNALAZIONI DISSERVIZI E RECLAMI
 - 5.2.2. RECLAMI PER VIOLAZIONI DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

6. IMPEGNI DELL'AZIENDA

- 6.1. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
- 6.2. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'
- 6.3. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.1. RAGIONI E FINALITÀ

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla G.L.T. S.p.A. non solo per illustrare all'utenza i propri servizi, ma soprattutto per creare con essa un'unione stabile e fidelizzata.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, essa rappresenta il "contratto" che la società stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze degli utenti;
- dall'altra parte, essa diventa lo strumento mediante il quale gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto ed evidenziare gli eventuali disservizi.

In particolare, per le attività di acquisizione e distribuzione dei servizi, conduzione delle verifiche ispettive interne sui mezzi, rilevazione periodica della *customer satisfaction*, calcolo degli indicatori di performance, reperibilità e gestione delle emergenze, gestione dei reclami e delle non conformità, si fa riferimento al Sistema di Gestione della Qualità di G.L.T. S.p.A. aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La presente Carta verrà aggiornata annualmente nel caso ci siano modifiche significative ai dati e alle informazioni riportate.

La Carta aggiornata è scaricabile all'indirizzo www.greenlinetours.com/cartadeiservizi/pdf o in alternativa inquadrando il QR-Code presente in copertina.

1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Legislazione nazionale e direttive comunitarie applicabili (in ordine cronologico):

Direttiva P.C.M. 27/01/1994

"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"

Decreto Legge 12 /05/1995 n. 163 art. 2 (convertito in Legge 11/07/1995 n. 273)

"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"

Decreto P.C.M. 19/05/ 1995

"Settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento"

Decreto P.C.M. del 30/12/1998

"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"

Decreto Legislativo 22/12/2000 n. 395

"Attuazione della direttiva 98/76/CE del 1° ottobre 1998 del Consiglio dell'Unione Europea, modificativa della direttiva 96/26/CE del 29 aprile 1996 riguardante l'accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di viaggiatori, nonché il riconoscimento reciproco di diplomi, certificati e altri titoli allo scopo di favorire l'esercizio della libertà di stabilimento di detti trasportatori nel settore dei trasporti nazionali e internazionali"

Legge 11/08/2003 n. 218

“Disciplina dell’attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente”

D.M. 23/12/2003 Ministero Infrastrutture e Trasporti:

“Uso, destinazione e distrazione degli autobus”

Deliberazione di Giunta Regionale (Lazio) 10/12/2019 n. 919

“Criteri generali per il rilascio delle autorizzazioni all’esercizio dei servizi di linea commerciali, di linea di gran turismo e di linea speciali di cui alla L.R.n. 30/98, così come integrata e modificata dall’art. 21 della L.R. n. 12/2016 e dall’art.84 della L.R. n. 7/2018”

Costituisce inoltre un riferimento per il Sistema di Gestione Qualità che garantisce il raggiungimento degli standard indicati sulla presente Carta dei Servizi la seguente normativa volontaria:

UNI EN ISO 9001: 2015 *“Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”*

UNI EN 13816:2002 *“Trasporto pubblico di passeggeri Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”*

UNI 11098: 2003 *“Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e misurazione degli indicatori del relativo processo”*

1.3. DIRITTI GARANTITI AL CLIENTE

La società G.L.T. S.p.A. si impegna ad operare nel rispetto di fondamentali principi e garanzie per il Cliente, ovvero:

UGUAGLIANZA

L’erogazione del servizio di trasporto è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L’uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l’uguaglianza è perseguita favorendo l’accessibilità al servizio di trasporto, mediante idonee infrastrutture, anche alle persone disabili.

IMPARZIALITA’

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la parità di trattamento nel servizio offerto per tutti gli utenti.

CONTINUITA’

La Green Line Tour S.p.A. assicura l’effettuazione del servizio secondo gli orari pubblicizzati, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità, indipendenti dalla volontà della Società. In tali casi vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri. Si impegna inoltre ad effettuare un’ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero.

ACCESSIBILITA'

I veicoli adibiti al trasporto di persone sono ben identificabili attraverso la livrea istituzionale e, posto sulla parte superiore del parabrezza è ben visibile l'identificazione del servizio di linea.

I titoli di viaggio possono essere acquistati on line con pagamento con carta di credito, oppure nelle sedi operative della società e nei punti vendita convenzionati.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di partecipare al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso. Per tale motivo la Società si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta: inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte, reclami, ecc.).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, si impegna ad implementare un Sistema di Qualità conforme alle Norme ISO 9001 e ISO 14001.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 STORIA DELL'AZIENDA

Fondata nel 1978, la Green Line Tours è una *Sightseeing Company* costituita per rispondere alla domanda, sempre più crescente, delle visite turistiche a Roma e nelle maggiori città italiane e già dai primi anni di avviamento si afferma subito nel mercato per la qualità dei servizi e l'attenta cura dei passeggeri tanto da promuoversi con il payoff: *Questione di Dettagli*.

Nel corso degli anni Ottanta la società si concentra soprattutto sullo sviluppo di una rete commerciale forte per consentirle di iniziare a valutare investimenti di asset indispensabili alla crescita come disporre di un proprio parco mezzi.

Nel decennio successivo infatti la società acquista degli Iveco 315 Poker prodotti dalla carrozzeria automobilistica italiana Orlandi ed affida alla *Intercar*, fabbrica di veicoli speciali, una produzione su commessa per la fornitura di n. 10 autobus da 26 posti a sedere con carrozzeria simile a dei piccoli tram Old Style. Dotati di motori Iveco 80E18 a gasolio con marmitta catalitica in linea con le normative antinquinamento di quel tempo, questi mezzi furono registrati al P.R.A. col nome/modello: "Greeny Tram", conferendogli già allora un valore molto importante: la sostenibilità ambientale. Poco dopo, nel 1998, la società fa realizzare anche il segmento large nacque così il "Concorde", veicolo da 50 posti a sedere con motore Mercedes-Benz che la società utilizzerà per il tour in versione deluxe per la tratta diretta a Pompei.

Dagli anni Duemila la società, oggi anche attraverso il nuovo brand *Dreaming Italy* (dreamingitaly-tours.it), opera nel turismo inbound maggiormente dall'India e dalla Russia, offrendo prenotazioni alberghiere, ristorazione, guide multilingua, transfers, ed in generale tutti i servizi turistici collegati. La società dispone inoltre di un team madrelingua giapponese dedicato al mercato proveniente dal Sol Levante.

La Green Line Tours da sempre propone in catalogo visite guidate nei musei e nei maggiori luoghi di interesse storico presenti nella città di Roma come anche escursioni giornaliere in pullman nei dintorni della Capitale d'Italia e nelle maggiori città italiane da Firenze ad Assisi, da Napoli a Pompei, da Sorrento all'isola di Capri.

La flotta aziendale, utilizzata esclusivamente per i propri servizi, è di categoria Premium con una vita media di 48/60 mesi, così da mantenere standard elevati e livelli di sicurezza eccellenti. A completare il parco veicolare figurano anche i bus di categoria double decker open top. Storicamente chiamati torpedoni sono mezzi destinati al tour panoramico ormai noto come Hop-On Hop-Off, che dal 2006, è attrazione turistica che riscuote un notevole successo e gradimento da parte dei clienti.

Le risorse umane dirette ed in outsourcing unitamente a quelle legate all'indotto che operano all'interno del contesto organizzativo sono oltre 130 unità e svolgono le proprie funzioni nelle 5 unità operative su Roma e nelle 2 rappresentanze stabili a Napoli e Mosca.

2.2. STRUTTURA DELL'AZIENDA E RISORSE

La società G.L.T. S.p.A. è strutturata in tre divisioni: *"Gestione e Controllo"*, *"Operativo Servizi"*, *"Contabilità Generale"*. Le risorse umane (dirette ed in outsourcing) sono così suddivise:

MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N. 3 UNITA'
AMINISTRATORE DELEGATO N. 1 UNITA'
RESPONSABILE SERVIZIO OPERATIVO N. 1 UNITA'
SERVIZIO COMMERCIALE N. 1 UNITA'
SERVIZIO MOVIMENTO N. 1 UNITA'
SERVIZIO AMMINISTRATIVO N. 2 UNITA'
FRONT DESK – BOOKING OFFICES N. 5 UNITA'
AUTISTI FULL TIME N. 5 UNITA'
ASSISTENTI DI BORDO N. 10/12 UNITA'
DEPOSITO E OFFICINA N. 1 UNITA'
FATTORINO E SEGRETERIA N. 2 UNITA'

2.3 SEDI AZIENDALI E RECAPITI

DIREZIONE GENERALE (Sede Legale)
Via Farini, 16 - 00185 Roma
Tel. +39 06 462065 Mail: info@greenlinetours.com

TERMINAL GLT - BOOKING OFFICE
Via Giovanni Amendola, 32 - 00185 Roma
Tel. +39 06 483787 Mail: booking@greenlinetours.com

BOOKING OFFICE SAN PIETRO

Piazza della Città Leonina, 8 - 00193 Roma

Tel. +39 06 68801210 Mail: info.sanpietro@greenlinetours.com

DEPOSITO MEZZI

Via Amarilli, 3 - 00155 Roma

Tel. Fax. +39 06 5110915 Mail: deposito@greenlinetours.com

Ulteriori informazioni sono reperibili consultando il sito web: www.greenlinetours.com

2.4. PARCO MEZZI (destinati alla linea Gran Turismo)

La società GLT dispone di un totale di 13 veicoli così ripartiti:

Q.tà	Sigla - Tipologia	Produttore/Motore	Anno Imm.ne	Cat. Emissiva
1	GLC11 - d.d. bus open top	UNVI	2005	Euro III con F.A.P.
1	GL 16 - d.d. bus open top	AYATS	2020	Euro VI
1*	GL 20 - d.d. bus open top	UNVI	2016	Euro VI
1	GL 15 - d.d. bus open top	UNVI	2014	Euro VI
1	GL 14 - d.d. bus open top	AYATS	2011	Euro V
1*	GL13 - d.d. bus open top	AYATS	2008	Euro V
1*	GL 18 - d.d. bus open top	UNVI	2016	Euro VI
1*	GL19 - d.d. bus open top	UNVI	2016	Euro VI
1*	GL21 - d.d. bus open top	UNVI	2010	Euro V
2	RHD-L 17 Turismo (3 axle)	Mercedes	2016/2017	Euro VI
1	IRISBUS New Domino	Iveco	2011	Euro V
1	Indcar Mago 2	Iveco	2013	Euro V

(*veicoli concessi in usufrutto a società partner per servizi gestiti dalla GLT)

I veicoli in esercizio sono dotati di cassette di primo soccorso (Rif.to D.lgs 81/2008 – D.M. 388/2003), di estintori portatili (D.M. 18 aprile 1977). Ai veicoli vengono solte le seguenti attività: manutenzione regolare e controllo dei liquidi, pulizia interna prima di ogni servizio e pulizia esterna settimanalmente. Le categorie emissive dei veicoli in servizio nella città di Roma sono Euro 5 ed Euro 6.

Nel corso della pandemia e post-pandemia tutti i mezzi sono stati dotati di paratie divisorie (autista e assistente di bordo) anti-Covid19 secondo quanto previsto dal regolamento UNECE 43 ed il protocollo adottato è stato completo. Le misure prevedevano: marker segnaposto per il distanziamento sociale, misurazione della temperatura ad ogni accesso attraverso *Termoscanner*, differenziazione di accesso a bordo ed uscita differenziate, mascherina chirurgica fornita gratuitamente, gel igienizzante mani, sanificazione quotidiana dei mezzi ed insegne luminose scorrevoli che rimarcano l'impegno a mantenere il distanziamento nelle operazioni di salita e discesa.

3. OFFERTA COMMERCIALE

3.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il trasporto di linea gran turismo della GLT è operato con mezzi di categoria "Open Top" che svolgono all'interno di Roma il servizio c.d. *Hop On Hop Off* (Sali e Scendi). Si tratta di un tour panoramico basato su un itinerario prestabilito che attraverso l'ascolto di una audioguida multilingue consente agli utenti di conoscere i luoghi di interesse storico e culturale della città.

3.2. TITOLO DI VIAGGIO

L'utente ha diritto ad accedere al servizio di trasporto della GLT solo se in possesso di valido titolo di viaggio indicante la data del servizio e la tipologia del biglietto, il nome e logo della società, numero passeggeri.

I biglietti sono acquistabili:

- on line sulla piattaforma e-commerce proprietaria accedendo al sito www.greenlinetours.com;
- on line sulle piattaforme delle OTA (Online Travel Agencies) ove sono caricati i prodotti della GLT;
- presso le agenzie, hotel, rivendite autorizzate e punti vendita convenzionati;
- presso le sedi GLT TERMINAL GLT - BOOKING OFFICE e BOOKING OFFICE SAN PIETRO;
- a bordo dei bus durante il servizio;

3.3. TIPOLOGIE DI BIGLIETTI

I biglietti disponibili sono i seguenti:

- Daily: Valido per tutto il giorno dal momento della validazione, per un numero illimitato di salite e discese;
- 3Pass: Valido per tutto il giorno che consente soltanto 3 salite e 3 discese nelle fermate a scelta dell'utente;
- 24H: Valido per 24 ore a partire dal momento della validazione, per un numero illimitato di salite e discese;
- 48H: Valido per 48 ore a partire dal momento della validazione, per un numero illimitato di salite e discese;
- 72H: Valido per 72 ore a partire dal momento della validazione, per un numero illimitato di salite e discese;

Per tutte le tipologie dei biglietti disponibili è acquistabile, con sovrapprezzo, l'opzione che dà diritto ad un pranzo al ristorante "Hard Rock Cafè" con menù riservato ai clienti GLT. Il titolo di viaggio riporta tutti gli elementi e le indicazioni necessarie come previsto dall'art. 11 del "Regolamento G" di cui alla Deliberazione n. 18/2016 del Comune di Roma. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con la Società, l'utente è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, il prezzo corrisposto, la tipologia di biglietto, la data del servizio (se richiesta espressamente dall'utente), assicurandosi altresì che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. In caso di imprecisioni, l'utente è tenuto a segnalarle alla parte venditrice.

3.4. VALIDITA' DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio. Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

3.5. ANNULLAMENTO O RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO

L' annullamento del biglietto deve avvenire entro un'ora prima della partenza prenotata e può avvenire nei seguenti modi:

- In caso di biglietto acquistato on line, la richiesta di rimborso va fatta tramite il sito www.greenlinetours.com, compilando il modulo che si trova in calce alla sezione Info/Contatti;
- In caso di biglietto acquistato in un punto vendita convenzionato con la Società, il rimborso, decurtato del 10%, potrà essere effettuato direttamente dal punto vendita presso il quale il cliente ha acquistato il biglietto.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea, fatta eccezione per quei casi in cui l'utente può dimostrare il sopraggiungere di cause di impedimento ad effettuare il viaggio (incidente, ricovero ospedaliero, ecc.). La Società non è tenuta al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte dell'utente dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc). Non è previsto il rimborso del biglietto per variazioni del servizio e ritardi negli orari causati da traffico, manifestazioni, eventi in città o altre cause non imputabili alla Società. Nessun rimborso è dovuto per accessi non consentiti se il bus ha raggiunto il numero massimo di passeggeri autorizzati a bordo.

3.6. UPGRADE O ESTENSIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO

Una volta acquistato il titolo di viaggio, l'utente può chiedere di utilizzarlo su altra corsa, facendone richiesta prima della partenza della corsa stessa prenotata presso uno dei punti vendita convenzionati. Tale servizio comporta un supplemento dai 5,00 ai 10,00 euro.

Una volta acquistato il titolo di viaggio, il cliente può chiedere l'estensione del biglietto accedendo quindi alle altre tipologie di biglietto disponibili, purché il biglietto acquistato sia in corso di validità. Il cliente sarà tenuto a versare la differenza tra il biglietto acquistato e l'estensione richiesta.

3.7. FURTO E SMARRIMENTO

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era prenotato, provvedendo ad acquistare a bordo nuovo biglietto.

3.8. VERIFICA E VALIDAZIONE A BORDO

Il personale di bordo della Società è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate
- c) effettuare la regolarità del servizio;
- d) vigilanza degli autobus e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

3.9. FATTURAZIONE

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail info@greenlinetours.com Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero. Se l'acquisto è avvenuto sulle piattaforme delle OTA o presso le agenzie, hotel e punti vendita convenzionati, l'utente dovrà richiedere la fattura direttamente alla parte venditrice.

3.10. TRASPORTO MINORI

La G.L.T. S.p.A. presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggiano non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa, devono sottoscrivere apposita dichiarazione di accompagnamento da far pervenire all'indirizzo mail info@greenlinetours.com. Il passeggero munito di biglietto ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

3.11. TRASPORTO BAGAGLI

I passeggeri possono trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché di dimensioni non superiori, anche in un solo lato, a cm. 50; in tutti gli altri casi il passeggero è tenuto all'acquisto di un biglietto per ogni collo. Non sono ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici, nocivi e pericolosi. I passeggeri per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro. I bagagli sono trasportati sotto cura e custodia esclusiva del viaggiatore senza alcuna responsabilità dell'azienda.

3.12. TRASPORTO DI ANIMALI

È vietato il trasporto di qualsiasi animale ad eccezione di:

- Cani accompagnatori di non vedenti, per i quali è consentito il trasporto gratuito, purché muniti museruola e tenuti al guinzaglio.
- Piccoli cani portati in braccio e muniti di museruola o trasportino, previo pagamento di biglietto ordinario.

È cura del viaggiatore evitare che l'animale salga su sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il trasporto di animali, fatta eccezione per i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. Resta fermo che il conducente può negare l'accesso dell'animale a bordo del mezzo nel caso in cui ritenga che la sua presenza a bordo possa recare danno alla sicurezza del mezzo e dei passeggeri.

3.13. TRASPORTO DISABILI

È consentito l'accesso di sedie a rotelle a bordo del bus mediante pedana per disabili ed è previsto un apposito spazio al piano inferiore per il collocamento della sedia a rotelle. Le persone con una disabilità maggiore o uguale al 75% viaggiano gratuitamente purché la persona con disabilità sia accompagnata da una persona pagante. Le persone con una disabilità inferiore al 75 % sono tenute al pagamento del titolo di viaggio ordinario.

4. CONDIZIONI DI VIAGGIO

4.1. NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con la Società per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dalla G.L.T. S.p.A. è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

4.2. DIVIETI

È fatto divieto di:

- Salire o scendere quando la vettura è in marcia;
- Salire nell'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psichiche che non consentono il corretto utilizzo del servizio o che possano arrecare danno a sé o agli altri;
- Occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite e passaggi;
- Chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in un luogo diverso da quello stabilito dalla fermata;
- Distrarre, impedire o ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- Fumare in vettura ai sensi della Legge n° 584 dell'11/11/1975 e successive modificazioni;
- Insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature degli autobus;
- Portare oggetti pericolosi o che possano danneggiare i viaggiatori e la vettura o, per qualsiasi ragione, costituire rischio per i passeggeri;
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- Azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o comunque disturbare;
- Esercitare all'interno degli autobus attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico;

4.3. SANZIONI

Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelle persone che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

La GLT S.p.A. si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.

4.4. INFORTUNI SUI MEZZI

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al personale di bordo il danno subito e successivamente, alla G.L.T. S.p.A. con lettera raccomandata A/R ovvero a mezzo PEC. L'Azienda è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni al di fuori del veicolo anche durante la validità del biglietto.

4.5. COPERTURA ASSICURATIVA

È stipulata un'assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile Professionale Agenzie Viaggio e Tour Operator con la compagnia assicurativa Europ Assistance Italia S.p.A. (Polizza n. 4398268).

5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 CONTATTI

Gli utenti interessati a ricevere notizie e/o informazioni sulle linee ed i servizi gestiti dalla G.L.T. S.p.A. possono contattare la Società stessa in uno dei modi seguenti:

- telefonicamente, ai numeri 06.4827480/06.4827017 tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 17.00
- a mezzo mail, all'indirizzo info@greenlinetours.com
- a mezzo live chat accendendo al sito www.greenlinetours.com

5.2. PROCEDURA DEI RECLAMI

La G.L.T. S.p.A., al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti una procedura finalizzata a raccogliere segnalazioni e fornire pronto riscontro.

5.2.1 SEGNALAZIONE DISSERVIZI E RECLAMI

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata alla Società inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Green Line Tour S.p.A. con sede in via Farini 16 00185 Roma (RM) o in alternativa scrivere una mail all'account di posta elettronica dedicato alle segnalazioni e/o reclami: complaints@greenlinetours.com

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili (data, n. voucher/ticket/signa bus ecc.). La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

5.2.2 RECLAMI PER VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'Associazione di Consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta alla Società un suo comportamento o un'omissione.

La Società si obbliga a fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

6. IMPEGNI DELL'AZIENDA

6.1 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Nella presente Carta dei Servizi vengono generalmente delineati: i fattori di qualità, gli indicatori di qualità e gli standard.

Per fattori di qualità intendiamo gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità della Società e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia dei mezzi;
- servizi aggiuntivi;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

6.2. CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La Green Line Tour S.p.A. è certificata per i seguenti Sistemi di Gestione: Qualità ISO 9001:2015 ed Ambiente ISO 14001:2015 nei seguenti campi di applicazione: Attività di Tour Operator, Sightseeing/Incoming e gestione autolinee Gran Turismo. L'azienda sta inoltre effettuando le procedure per l'ottenimento della certificazione per il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro ISO 45001:2018 al fine di poter adottare un Sistema di Gestione Integrato (SGI): un effettivo valore aggiunto per l'organizzazione, in grado di generare ritorni di natura economica e in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno nonché raggiungere alti livelli di performance, secondo gli standard internazionali predefiniti.

I vantaggi principali saranno:

- Unificazione degli obiettivi di miglioramento, definizione dei criteri decisionali e dei programmi di attuazione;
- Coinvolgimento del personale a tutti i livelli, in modo da razionalizzare ogni ruolo d'impiego e maturare responsabilità e senso etico del lavoro;
- Semplificazione dei rapporti tra i diversi livelli dell'organigramma aziendale, definendo in maniera chiara ruoli, responsabilità e impatto che ogni attività può avere sul raggiungimento degli obiettivi fissati;
- Unicità del sistema documentale e della gestione dei dati, evitando la duplicazione di registrazioni comuni ai vari ambiti e facilitando la comunicazione interna attraverso la condivisione delle informazioni;
- Individuazione di nuovi approcci strategici grazie all'analisi dei processi globali, in ottica di impatto ambientale e di riduzione dei rischi dei lavoratori;
- Realizzazione della base su cui poter certificare l'azienda in materia di responsabilità amministrativa e anticiclaggio, secondo il D.lgs. 231/2001;
- Elevare il "rating" dell'azienda rispetto alla media del mercato, sia nei confronti di potenziali clienti che di altri stakeholder;

6.3. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Green Line Tour S.p.A. si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione aggiornata ed integrale della propria Carta dei Servizi, consultabile accedendo al sito aziendale www.greenlinetours.com o inquadrando il QR Code dedicato presente sugli stampati commerciali.