

# CARTA DELLA MOBILITÀ

Ed. 2020

Redatta in data 27 Marzo 2020



**Sede Legale: Via Visconti Venosta 120, 12042 Bra (CN)**

**Autorimessa ed Ufficio Commerciale: Via Trento Trieste 10,  
12062 Cherasco (CN)**

**Ufficio Commerciale: Via Alba 6, 12042 Bra (Cn)**

[www.bmcbus.it](http://www.bmcbus.it)

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>FINALITÀ DELLA CARTA</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>I PRINCIPI DELLA CARTA</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>DIFFUSIONE DELLA CARTA</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>POLITICA AZIENDALE</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>ORGANIGRAMMA AZIENDALE</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>SERVIZI EROGATI</b>	<b>9</b>
9.1.	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	9
9.2.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	9
<b>10</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>10</b>
10.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO	10
10.2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	10
10.3	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI	10
10.4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	11
10.5	COMFORT DEL VIAGGIO	11
10.6	SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO	11
10.6.1	<i>DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE</i>	12
10.6.2	<i>DIRITTO AL RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ</i>	12
10.7	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	12
10.8	ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	12
10.9	LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	13
10.10	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	13
<b>11</b>	<b>PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI</b>	<b>14</b>
11.1	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	14
<b>12</b>	<b>I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO</b>	<b>15</b>
<b>13</b>	<b>INFORMAZIONE AGLI UTENTI</b>	<b>15</b>
<b>14</b>	<b>PROCEDURA DI RECLAMO</b>	<b>15</b>
<b>15</b>	<b>COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE</b>	<b>16</b>
<b>16</b>	<b>RIMBORSI</b>	<b>16</b>
<b>17</b>	<b>OGGETTI SMARRITI</b>	<b>17</b>
<b>18</b>	<b>TRASPORTO BAMBINI</b>	<b>17</b>
<b>19</b>	<b>TRASPORTO ANIMALI</b>	<b>17</b>
<b>20</b>	<b>TRASPORTO BAGAGLI</b>	<b>18</b>
20.1	PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ	18
20.2	STRUMENTI MUSICALI	18
<b>21</b>	<b>SANZIONI</b>	<b>18</b>
<b>22</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>	<b>19</b>

## **1 PREMESSA**

La BMC Tour Srl si pone di fornire ai propri clienti un servizio che sia perfettamente soddisfacente per le loro esigenze.

In particolare, la BMC Tour Srl è consapevole di quanto sia importante un rapporto corretto e leale con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con i mezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda vuole migliorare la rete di ascolto di coloro che utilizzano i mezzi della BMC Tour per i loro trasporti.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che ha come mission principale la soddisfazione del viaggiatore.

A tal fine, la BMC Tour Srl intende adottare la presente Carta della Mobilità; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, all'attenzione verso il territorio ed i cittadini a cui la BMC Tour si rivolge.

La Carta della Mobilità nasce dalla Carta dei Servizi (è la Carta dei Servizi applicata al settore dei trasporti), 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 dalla BMC Tour 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 Presidente del Consiglio dei Ministri del 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).

Sulla base delle citate disposizioni normative, la BMC TOUR Srl si impegna a:

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati.

Riassumendo, con tal documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

## **2. FINALITÀ DELLA CARTA**

La Carta della Mobilità permette agli utenti del Trasporto Pubblico Locale di avere:

- Informazioni sul sistema del trasporto pubblico;
- Informazioni sull'Organizzazione dell'Azienda;
- Informazioni sui servizi offerti e su come tali servizi vengono erogati;
- Informazioni su come gli utenti possono interfacciarsi con l'Azienda;
- Informazioni sugli standard qualitativi dei servizi offerti;
- Informazioni su come l'azienda intende individuare progetti aziendali di miglioramento del servizio;
- Informazioni su come l'azienda intende mettere in atto azioni di salvaguardia dell'ambiente.

Tale carta consente, altresì, di garantire un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e di pubblicare lo stesso monitoraggio in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Inoltre la Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di dialogo fra l'utenza e l'Azienda assicurando che qualsiasi segnalazione, richiesta, proposta o suggerimento da parte degli utenti abbia sempre una risposta soprattutto nel caso di reclami che dovessero scaturire per violazione dei diritti degli utenti o per mancanza di soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda attraverso la stessa Carta della Mobilità.

## **3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sull'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 dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

## **4. I PRINCIPI DELLA CARTA**

La Carta della Mobilità della BMC Tour Srl si basa sui seguenti principi basilari:

### **a) Eguaglianza e imparzialità**

- La BMC Tour garantisce l'accessibilità ai mezzi di trasporto a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Tutti gli utenti godono delle stesse condizioni economiche per il servizio di trasporto richiesto;
- La BMC Tour è impegnata a migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto soprattutto per le fasce di clienti quali anziani o portatori di handicap. Tale miglioramento tiene conto della capacità economica dell'Azienda.

### **b) Continuità**

- L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo 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 del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### **c) 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 figure aziendali per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la Carta della Mobilità, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

### **d) Efficienza ed efficacia**

- L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard stabiliti 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 pianificazione ed erogazione del servizio.

### **e) Attenzione all'ambiente**

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale ed ad individuare tutte le azioni volte alla salvaguardia dell'ambiente stesso.

## **5. DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La Carta della Mobilità viene pubblicata e comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è diffusa agli utenti mediante pubblicazione sul sito internet dell'azienda ([www.bmcbus.it](http://www.bmcbus.it)).

## **6. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ**

La BMC Tour Srl è un'azienda di autoservizi che si occupa di:

- Erogazione di servizi di noleggio fissi e continuativi con autobus e minibus su Capitolato fornito dal Committente;
- Erogazione di servizi di linea interregionale con autobus;
- Erogazione di servizi di linea regionali con autobus e minibus;
- Erogazione di servizi di noleggio con autobus, minibus e vetture sulla base di richieste specifiche da parte di un Cliente.

Il conseguimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 ha lo scopo di stabilire ed implementare delle procedure in grado di definire ruoli, attività e responsabilità per ciascuna funzione aziendale. Ogni sforzo rappresenta un mezzo necessario per perseguire l'obiettivo del miglioramento della Qualità, concepita come soddisfazione del Cliente. Questo obiettivo è realizzato mediante:

- utilizzo di mezzi gestiti con assoluta scrupolosità;
- manutenzione dei mezzi puntuale e qualificata effettuata sia presso l'officina aziendale che presso fornitori specializzati;
- formazione continua effettuata sul personale "Autista" circa il comportamento da assumere durante l'erogazione del servizio e nei confronti del cliente;
- puntualità nella effettuazione dei servizi;
- cortesia del personale commerciale pronto a recepire ed esaudire, qualora si è nelle condizioni di farlo, qualsiasi richiesta da parte del cliente.

La BMC Tour Srl ha svolto nel 2019 servizi di linea per circa 833.000 km. In termini di chilometraggio percorso la distinzione è la seguente:

Linea Torino - Genova - Firenze - Napoli e viceversa: 550.000 km

Linea Firenze - Genova - Torino e viceversa: 155.000 km

Linea Milano - Firenze e viceversa: 48.000 km

Linea Torino Lingotto - Fossano FS - Levaldigi aeroporto e viceversa: 80.000 km.

Il parco automezzi aziendale è composto da 12 mezzi, ripartiti nel seguente modo:

Servizi di Linea Torino - Genova - Firenze - Napoli e viceversa: 2 mezzi da 48 pax.

Servizi di Linea Firenze - Genova - Torino e viceversa: 1 mezzo da 48 pax.

Servizi di Linea Milano - Firenze e viceversa: 1 mezzo da 51 pax.

Servizio di Linea Torino Lingotto - Fossano FS - Cuneo Aeroporto Levaldigi e viceversa: 1 mezzo da 16 pax.

Servizio di Linea Torino Lingotto - Cuneo Aeroporto Levaldigi aeroporto e viceversa: 7 mezzi da 51 a 72 posti.

L'età media dei bus destinati ai servizi di linea è di circa 3,5 anni.

I passeggeri trasportati complessivamente nel 2019 sono stati circa 60.000.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività di trasporto di linea avvalendosi della collaborazione di 14 autisti, 2 impiegate ed 1 addetto Officina.

## **7 POLITICA AZIENDALE**

La politica aziendale, tenendo conto dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha lo scopo primario di perseguire:

- la soddisfazione del cliente;
- la soddisfazione delle risorse interne;
- il miglioramento dei processi aziendali al fine di renderli efficaci ed efficienti;
- la visibilità dell'azienda nel mercato delle società di Autoservizi.

La politica aziendale si fonda sui seguenti punti:

1. migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio fornito, con specifica formazione ed addestramento delle proprie risorse operative e gestionali, al fine di incrementare la soddisfazione del cliente.
2. soddisfare la propria clientela attraverso la messa a disposizione di mezzi in grado di assicurare all'utente in ogni circostanza un servizio di trasporto confortevole e sicuro.
3. soddisfare il Cliente a 360° dalla richiesta del preventivo fino all'erogazione del servizio assicurando sempre risposte tempestive e soddisfacenti.
4. garantire dei servizi di linea puntuali e confortevoli attraverso l'utilizzo di mezzi di elevato standard qualitativo e sottoposti a controlli e manutenzioni mirati in modo tale da rendere "sicuro" il servizio sia per l'utente che usufruisce del servizio stesso sia per l'azienda partner.

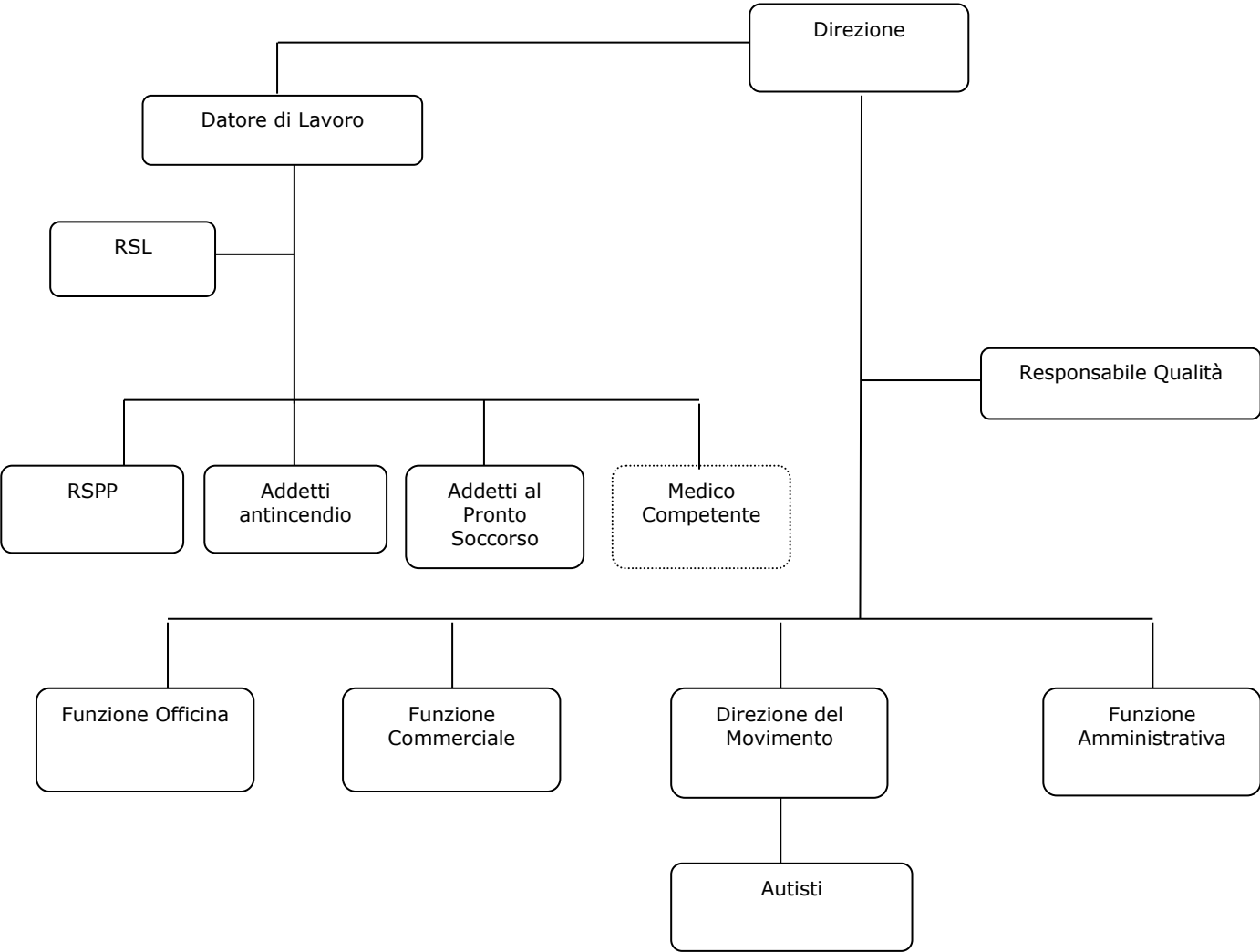
La BMC Tour Srl assicura che tale politica aziendale:

1. sia rispondente ai requisiti legislativi e regolamentari;
2. sia comunicata, attuata, mantenuta e diffusa a tutta l'Organizzazione;
3. sia supportata da obiettivi misurabili.

Sono considerati "parti interessate" del presente Sistema di Gestione per la Qualità:

- I soci dell'azienda;
- Gli utenti che usufruiscono del servizio di noleggio;
- Le agenzie/tour operator che commissionano i servizi di noleggio;
- Gli utenti dei servizi di linea;
- L'azienda partner della Linea interregionale;
- Gli utenti che usufruiscono del servizio fisso e continuativo;
- L'ente privato che commissiona il servizio fisso e continuativo;
- I dipendenti dell'azienda;
- La comunità interessata dal servizio fisso e continuativo e di linea svolto dalla BMC Tour Srl;
- I fornitori di Autoservizi a cui la BMC Tour Srl assegna il servizio di noleggio che non può svolgere direttamente;
- I fornitori di manutenzione dei mezzi dell'azienda.

# 8 ORGANIGRAMMA AZIENDALE





## **9. SERVIZI EROGATI**

### **9.1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI**

In ottemperanza al proprio Sistema di Gestione per la Qualità, è di fondamentale importanza per la BMC Tour l'aspetto legato alla riconoscibilità del proprio personale autista.

A ciò si aggiunge anche l'aspetto legato alla presentabilità dello stesso personale autista. In particolare il personale utilizza per i servizi di trasporto pubblico locale una divisa aziendale e soprattutto mantiene una corretta cura personale.

A tal fine è stato predisposto un Vademecum Comportamentale a cui tutto il personale autista deve attenersi puntualmente durante l'erogazione del servizio stesso.

Tutte le comunicazioni intercorse con l'utenza siano esse verbali o scritte vengono poste con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile; ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia fra l'utenza e tutte le funzioni aziendali.

### **9.2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

L'Azienda ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione C).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispose una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. Tale relazione è riportata all'interno del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

## **10 INDICATORI DI QUALITÀ**

All'interno della presente Carta, si distinguono i seguenti indicatori di Qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Tali indicatori riguardano:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale dell'utente;
3. Sicurezza degli effetti personali dell'utente;
4. Regolarità del servizio;
5. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
6. Comfort del viaggio per gli utenti;
7. Servizi per utenti con handicap motorio;
8. Informazioni alla clientela;
9. Attenzione all'ambiente.

### **10.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO**

La BMC Tour Srl monitora utilizzando un apposito software i sinistri causati dagli automezzi ed annualmente, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, elabora il risultato dei sinistri in relazione alla tipologia di trasporto (linea e noleggio) ed in relazione al chilometraggio percorso per tipologia di trasporto.

Per migliorare la sicurezza del viaggio la BMC Tour Srl tiene sotto controllo anche la vetustà degli automezzi; a tal fine, annualmente, sono effettuati investimenti mirati a rinnovare il parco mezzi. Infine, la Sicurezza del viaggio viene perseguita attraverso un puntuale servizio di manutenzione dei mezzi aziendali. Nello specifico, tale manutenzione è attuata attraverso dei controlli quotidiani effettuati dagli autisti e degli interventi di manutenzione programmata sulla base delle indicazioni delle case costruttrici e sulla base dell'esperienza del personale addetto all'Officina.

### **10.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE**

L'Azienda intende garantire ai propri utenti un servizio di trasporto sicuro sia dal punto di vista della sicurezza personale sia per la sicurezza degli effetti personali presenti sui mezzi stessi.

La guida dei mezzi da parte del personale autista è tale da assicurare un trasporto rilassante, sicuro e puntuale.

I bagagli dei passeggeri vengono custoditi in scomparti appositamente dedicati e le operazioni di carico e scarico bagagli sono effettuate con l'aiuto e la supervisione del personale autista viaggiante.

Gli eventuali effetti personali che dovessero essere ritrovati sui mezzi dal personale autista sono consegnati presso gli Uffici della BMC Tour Srl che, ove possibile, si metterà in contatto con l'utente stesso per coordinare la consegna.

In ogni caso tali effetti personali sono conservati all'interno degli uffici della BMC Tour Srl in un locale tale da garantirne il perfetto stato di conservazione in attesa di comunicazioni da parte degli utenti stessi.

### **10.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

La BMC Tour Srl si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore non imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso la nostra officina.

Altro obiettivo fondamentale è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

#### 10.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, il personale autista è informato e formato sulle modalità di effettuazione della pulizia dei mezzi.

Tipologia di mezzo	Interventi di pulizia Ordinari	Frequenza	Interventi di pulizia periodici	Frequenza
Linea	Lavaggio esterno Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo Aspirazione posacenere Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido Sanificazione interna dei tessuti e die braccioli con apposito detergente/disinfettante	Giornaliera	Igienizzazione vano passeggeri a mezzo di apposita macchina ad ozono	Settimanale
			Lavaggio tende	Semestrale (Generalmente Dicembre e Giugno)
			Lavaggio poggiatesta	Mensile
			Lavaggio sedili	Annuale (Giugno)
Noleggio	Lavaggio esterno Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo Aspirazione posacenere Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido Sanificazione interna die tessuti e die braccioli con apposito detergente/disinfettante	Al termine di ogni servizio	Igienizzazione vano passeggeri a mezzo di apposita macchina ad ozono	Settimanale
			Lavaggio tende	Semestrale (Generalmente Dicembre e Giugno)
			Lavaggio poggiatesta	Trimestrale
			Lavaggio sedili	Annuale (Giugno)

#### 10.5 COMFORT DEL VIAGGIO

La BMC Tour Srl pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.

Tutti i mezzi di linea interregionali della BMC Tour Srl sono dotati di climatizzazione, di impianto audio/video con lettore DVD, di presa di corrente per collegare lo smartphone o tablet o pc e di rete WIFI.

I mezzi che effettuano servizi di linea regionali sono dotati di climatizzazione e di impianto audio.

#### 10.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono dei servizi di Linea, la BMC Tour Srl si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

In particolare il personale autista della BMC Tour Srl non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per acquisto di biglietti sui mezzi. Non possono rifiutarsi di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Resta inteso che:

1. i mezzi di linea messi a disposizione dalla BMC Tour Srl non sono dotati di pedana per disabili ma sono provvisti di vani portabagagli in grado di contenere una carrozzina purchè pieghevole e prima di dispositivo elettrico.;

2. il personale autista non può svolgere attività di assistenza alla persona disabile qualora ciò creerebbe delle problematiche ai sensi della normativa vigente di sicurezza per il trasporto dei passeggeri o di tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.

Qualora un autista si rifiuti di accettare di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questi dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto.

In caso di rifiuto di emettere il biglietto, l'autista dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora l'autista rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto e che abbia correttamente informato la Società emittitrice stessa circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo.

#### **10.6.1 DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE**

Nel trasporto gli autisti dovranno prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta

Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare all'atto dell'acquisto del biglietto on line la società emittitrice del biglietto stesso circa le loro particolari necessità di assistenza, e trovarsi poi all'orario stabilito prima della partenza (massimo 60 minuti prima) presso il punto concordato della stazione di autobus.

#### **10.6.2 DIRITTO AL RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ**

Qualora a causa o per colpa della BMC Tour Srl si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), la BMC Tour Srl dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

#### **10.7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

Su ciascun mezzo che effettua il trasporto di linea è esposta la tabella con tutte le fermate e gli orari.

Per quanto concerne le informazioni necessarie agli utenti per poter usufruire del trasporto di linea regionale, l'utente può contattare la sede aziendale per avere tali informazioni che verranno fornite in tempo reale. Relativamente ai servizi di linea interregionali, spetterà alla società partner fornire tutte le informazioni relative al servizio di linea.

#### **10.8 ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA**

La BMC Tour Srl punta moltissimo alla formazione del proprio personale autista soprattutto per quanto concerne il comportamento da assumere nei confronti degli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto.

Per garantire un servizio costantemente contraddistinto da uno standard qualitativo elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consono da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, nelle modalità indicate nel paragrafo "Procedura di reclamo".

### 10.9 LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi presso la sede commerciale della BMC Tour Srl di Bra (CN) per ricevere una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi di linea regionali, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio fatta eccezione per i servizi di linea interregionali la cui gestione commerciale viene affidata alla concessionaria della linea. Tutti i biglietti per i servizi di linea la cui autorizzazione è diretta alla BMC Tour Srl possono essere acquistati direttamente a bordo dei mezzi o presso la sede operativa di Bra (CN).

L'acquisto dei biglietti per i servizi di linea interregionali può essere effettuato direttamente sul sito dell'azienda commerciale partner o a bordo dal mezzo ed in questo caso l'emissione del biglietto viene effettuato da parte del personale BMC Tour Srl.

Il costo del singolo biglietto viene deciso dalla Società Commerciale all'atto della stessa richiesta di acquisto da parte dell'utente.

### 10.10 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La BMC Tour Srl considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, l'azienda è impegnata a rinnovare costantemente il proprio parco mezzi prevedendo l'acquisto di autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

## **11 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI**

### **11.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

#### **Chi sceglie il servizio di trasporto della BMC Tour Srl, ha il diritto di:**

- Usufruire di un viaggio sicuro e rilassante;
- Usufruire di un servizio di informazione semplice ed immediato;
- Usufruire di un servizio puntuale, regolare fermo restando le possibili problematiche che si possono riscontrare per la strada;
- Usufruire di un mezzo pulito e confortevole;
- Usufruire di personale autista identificabile, cortese e formato;
- Ottenere, in caso di reclamo/segnalazione, una risposta immediata.

#### **Inoltre, sui mezzi della BMC Tour Srl possono accedere senza alcun acquisto di biglietto:**

- Bambini fino a 3 anni non compiuti;
- Ciechi purché muniti di apposita attestazione in grado di dimostrare tale stato;
- Invalidi di guerra, di lavoro e di servizio muniti di apposita attestazione in grado di dimostrare tale stato.

#### **Chi sceglie i servizi di trasporto della BMC Tour Srl ha il dovere di**

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Farsi vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto 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 dalla stessa;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

## **12. I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO**

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore il diritto a poter viaggiare sul mezzo di linea in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

Nel caso di acquisto di titoli di viaggio per servizi di linea interregionali, questo può avvenire o sul sito della Società commerciale Partner o direttamente sul mezzo. L'importo del singolo titolo è deciso dalla Società Commerciale.

I titoli di viaggio regionali svolti direttamente dalla BMC possono essere acquistati direttamente o a bordo del mezzo o attraverso il sito [www.bmcbus.it](http://www.bmcbus.it).

Ad ogni modo tutte le informazioni per l'acquisto dei biglietti dei servizi di linea svolti direttamente dalla BMC Tour Srl e le modalità di pagamento sono consultabili sul sito dell'aeroporto di Cuneo e su [www.bmcbus.it](http://www.bmcbus.it).

## **13 INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

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

- dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.00, contattando il numero +39 0172425167;
- Inviando una E-mail a [info@bmcbus.it](mailto:info@bmcbus.it). o un Fax al numero +39 0172418713
- Comunicazioni dirette al seguente recapito per via scritta: via Alba, 6 - 12042 Bra (CN) O Via Trento Via Trento e Tieste 10, 12062 Roreto di Cherasco (CN)
- Comunicazione al personale autista 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.

## **14. PROCEDURA DI RECLAMO**

La BMC Tour Srl, puntando al miglioramento del proprio servizio di trasporto ed in ottemperanza ai requisiti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità che ha deciso di adottare, ha ritenuto di assegnare alle segnalazioni/proposte dei Clienti un'importanza fondamentale per elevare il proprio standard qualitativo.

Chiaramente i reclami provenienti dagli utenti e relativi a disservizi durante il trasporto rappresentano uno strumento di straordinaria importanza per individuare le eventuali criticità. A tal fine, è stata individuata all'interno dell'azienda una Funzione Qualità che ha il compito di raccogliere, analizzare e gestire i reclami pervenuti.

I reclami possono essere manifestati dagli utenti/clienti sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o e-mail o fax, oppure mediante compilazione di un modulo sul sito [www.bmcbus.it](http://www.bmcbus.it)).

Il personale autista o il personale commerciale dell'Azienda è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'evento o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere ai Responsabili Aziendali di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata all'utente da parte di chi riceve il reclamo stesso.

Qualora invece si rendesse una valutazione circa la dinamica e fondatezza del reclamo, compete alla Funzione Qualità effettuare le dovute indagini e viene comunicato, per iscritto, all'utente che ha sporto reclamo i tempi di risposta al reclamo stesso.

Entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo entro il quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine previsto, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della

pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami pervenuti sono registrati all'interno di un software da parte del Responsabile della Qualità che ha il compito di monitorarne lo stato di avanzamento.

## **15 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE**

La BMC Tour Srl è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

In particolare sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;

Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'Azienda 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) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per ottenere il rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Venga contattato la Funzione Qualità dell'Azienda, al numero telefonico della sede operativa di Bra (CN), per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; la BMC Tour Srl provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

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.

## **16 RIMBORSI**

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi di linea, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 120 minuti dall'interruzione.

L'entità del rimborso è pari al prezzo del biglietto della singola corsa.

Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la BMC Tour Srl riconosce un corrispettivo pari al triplo della corsa non utilizzata.

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre, le 48 ore dal disservizio, agli Uffici Amministrativi della BMC Tour Srl per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale. In caso di richiesta accolta viene effettuato al richiedente un bonifico pari all'importo precedentemente indicato o viene consegnato il titolo di viaggio.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della BMC Tour Srl.



## **17 OGGETTI SMARRITI**

Al termine del servizio, l'autista provvede a verificare che sul mezzo non sia presente alcun effetto personale del cliente; in caso contrario provvede a compilare un apposito Modulo indicando le specifiche del servizio e la descrizione dell'effetto rinvenuto che consegna alla Direzione del Movimento unitamente all'effetto stesso.

Tali effetti personali vengono conservati, per tre mesi, in un luogo idoneo in attesa di un contatto da parte del cliente con il quale viene concordata l'eventuale riconsegna dell'effetto stesso.

## **18 TRASPORTO BAMBINI**

Il trasporto dei bambini sui veicoli è regolato dall'art. 172 del Codice della Strada. L'articolo prevede che i passeggeri di età inferiore ai 12 anni e di altezza inferiore a 1,50 m siano agganciati a un sistema di ritenuta omologato, adatto al loro peso e alla loro statura. La normativa europea individua in tal senso 5 gruppi di dispositivi:

Gruppo 0 (navicella): per bambini da 0 a 10 kg (da 0 a 9 mesi circa). Lettini che permettono al neonato di viaggiare sdraiato;

Gruppo 0 + (ovetto): per bambini da 0 a 13 kg (da 0 a 15 mesi circa). Lettini analoghi ai precedenti con una maggior protezione alla testa e alle gambe;

Gruppo 1: per bambini da 9 a 18 kg (da 9 mesi fino a 4-5 anni circa). Dispositivi che devono essere fissati all'auto attraverso la cintura di sicurezza. La cintura va fatta passare all'interno della struttura del seggiolino e deve essere ben tesa in maniera da impedire qualsiasi spostamento;

Gruppo 2: per bambini da 15 a 25 kg (da 4 a 6 anni circa). Cuscini dotati di braccioli e talvolta di un piccolo schienale. Servono a sollevare il bambino in maniera da poter usare, con l'aggiunta di un dispositivo di aggancio, le cinture di sicurezza dell'auto che in questo modo passano nei punti corretti (sopra il bacino e sopra la spalla, invece che sopra il petto e il collo);

Gruppo 3: per bambini da 22 a 36 kg (da 6 fino a 12 anni circa). Anche in questo caso si tratta di un seggiolino di rialzo, senza braccioli, che serve per aumentare l'altezza del bambino, affinché si possano usare le cinture di sicurezza.

L'obbligo di utilizzare questi sistemi cessa quando il bambino compie i 12 anni o quando supera il metro e mezzo di altezza (anche se minore di 12 anni), perché da quel momento può usare le cinture di sicurezza normali. Se il bambino compie i 12 anni ma risulta di altezza inferiore al metro e mezzo, pur non essendo più obbligatorio, è consigliabile continuare ad utilizzare il seggiolino di rialzo.

## **19 TRASPORTO ANIMALI**

Il trasporto degli animali sugli autobus di Linea della BMC Tour Srl non è consentito ad eccezione dei cani guida per non vedenti. È importante sapere che non verrà riservato un posto a sedere appositamente per il cane ma dovrà sedersi ai piedi della persona. A questi animali potrebbe essere richiesta la museruola su esigenza dell'autista.

Nel caso di trasporto di cani per non vedenti la prenotazione alla società commerciale deve avvenire almeno 36 ore prima della partenza.

## **20 TRASPORTO BAGAGLI**

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni seguenti:

1. Un bagaglio a mano (max. 42 x 30 x 18 cm, max. 7kg)
2. Due bagagli normali (max. 67 x 50 x 27 cm, max. 30kg).

Resta inteso che non possono essere trasportati bagagli (secondo le indicazioni sopra riportate) che contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento.

Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere, in modo tale che le vie d'uscita non siano ostruite. È importante che i bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione o per favorire l'eventuale gestione qualora il bagaglio venisse smarrito o dimenticato sul mezzo. I nostri autisti sono sempre disponibili e lieti di aiutarvi nel collocare i bagagli nell'apposito vano.

Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore o a dotarsi di apposita polizza assicurativa.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante o una responsabilità oggettiva da parte dell'Azienda, la BMC Tour Srl sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire per la somma massima di € 150,00 per ciascun bagaglio, con il limite di € 300,00 per ciascun passeggero.

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia dell'autobus.

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

### **20.1 PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ**

Passeggini, sedie a rotelle e ausili per la mobilità, sui nostri autobus vengono trasportati gratis. I passeggini sono considerati bagagli. Si prega di notare che a causa di motivi di sicurezza, le sedie a rotelle possono essere trasportate solo se sono pieghevoli e prive di un dispositivo elettrico.

### **20.2 STRUMENTI MUSICALI**

Gli strumenti musicali che non superino il peso del bagaglio a mano e le dimensioni (42 x 30 x 18 cm max. 7kg) possono essere portati a bordo gratuitamente al posto di un normale bagaglio a mano. Ad ogni modo, il bagaglio a mano o lo strumento musicale vengono sistemati nell'abitacolo.

Gli strumenti musicali che sono più grandi del bagaglio a mano (42 x 30 x 18 cm, max. 7kg) sono considerati bagagli ingombranti e devono essere trasportati nel bagagliaio del bus in contenitori di trasporto adeguato. Si consiglia una custodia rigida per evitare danni. Gli strumenti musicali e le loro custodie, che sono più grandi di 135 x 48 x 35 centimetri, sono esclusi dal trasporto (ad esempio i contrabbassi).

## **21 SANZIONI**

La BMC Tour Srl ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela.

Nessun utente può salire sul mezzo di linea se sprovvisto di titolo di viaggio valido in quanto il controllo in ingresso sul mezzo viene effettuato per ciascun utente.

Il controllo da parte dell'autista viene effettuato su ciascun utente che sale sul mezzo stesso.

Nel caso di acquisto on line o di acquisto presso Agenzie Autorizzate, il personale della BMC Tour Srl è in grado di valutare l'eventuale biglietto contraffatto da parte dell'utente. In tale circostanza l'accesso sul mezzo avverrà solo dopo attenta verifica incrociata circa la validità del titolo stesso.

Chiunque danneggia, deteriora o sporca gli automezzi aziendali è soggetto alla sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

L'azione di rivalsa nei confronti dell'eventuale utente che ha determinato il danno verrà imputata dalle forze di Polizia.

## **22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 "Codice Europeo della Privacy") la BMC Tour Srl informa il viaggiatore che, per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto di trasporto, raccoglierà, conserverà presso di sé ed eventualmente comunicherà alla società Partner i dati personali forniti dal viaggiatore in occasione dell'acquisto del titolo di viaggio.

La BMC Tour Srl relativamente ai servizi di linea interregionali, in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti dal viaggiatore su supporti elettronici utilizzando strumenti e procedure idonei a garantirne la riservatezza, osservando specifiche misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il viaggiatore presta il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali (cognome e nome) per le finalità legate all'emissione dell'ordine di acquisto e dichiara di essere informato circa gli scopi del trattamento e i propri diritti in ordine all'accesso, alla cancellazione, all'aggiornamento, alla rettificazione, all'integrazione dei dati, nonché alla trasformazione in forma anonima o al blocco dei dati trattati in violazione di legge.

Il conferimento dei dati personali da parte del viaggiatore è facoltativo; tuttavia, l'eventuale rifiuto al conferimento dello stesso comporta l'impossibilità per la BMC Tour Srl di emettere il titolo di viaggio.

Relativamente ai servizi di linea regionali erogati direttamente, non è previsto alcun trattamento dei dati da parte dell'utente che acquista il titolo nel caso di acquisto diretto sul mezzo.

Nel caso di acquisto del titolo attraverso il sito web il trattamento avviene in ottemperanza a quanto previsto dal GDPR 2016/679.