



CLUB DI PRODOTTO LIGURIA MOBILITY

1. **Carta dei servizi;**
2. **Offerte turistiche del club;**
3. **Rete del club – presenza sul territorio;**

CARTA DEI SERVIZI

Art. 1 - Principi generali.

- 1.1 Il Club di Prodotto Liguria Mobility (di seguito Club) nasce con l'obiettivo di creare un'intermodalità tra i vari sistemi di trasporto di qualità per il traffico turistico ligure, promuovendo la creazione di pacchetti turistici, attraverso una serie di accordi con i soggetti della filiera del turismo che favoriscono l'inserimento del "prodotto trasporti" nelle loro offerte, con prezzi convenzionati.
- 1.2 Il Club persegue i seguenti obiettivi:
 - Garantire al turista un servizio trasporto di qualità a prezzi adeguati e controllati.
 - Fornire, oltre ai servizi di trasferimento, offerte trasporto turistiche specifiche, dettagliate in appositi mezzi di comunicazione.
 - Aderire ai sistemi regionali di comunicazione dei servizi turistici: portale turistico regionale; call center regionale.
- 1.3 Tutti i soggetti aderenti al Club sottoscrivono la presente Carta dei Servizi e hanno l'obbligo di rispettarne i principi e le regole di comportamento.

Art. 2 – Requisiti generali per gli operatori aderenti al Club.

- 2.1 Per meglio garantire la qualità dei servizi offerti, gli operatori del Club s'impegnano a rispettare i seguenti requisiti:
 - a) avere apposita qualifica professionale e/o provata esperienza professionale;
 - b) iscrizione, a seconda dell'attività, nell'apposito ruolo presso la Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura o negli appositi registri previsti per la navigazione;
 - c) possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente per lo svolgimento della relativa attività;
 - d) adeguata copertura assicurativa verso terzi e verso i passeggeri trasportati;
 - e) avere favorito la crescita professionale dell'impresa mediante la partecipazione a periodici corsi di formazione e/o aggiornamento;
 - f) aver perfezionato tecniche di interazione con i clienti attraverso corsi formativi in materia di conoscenza di lingue straniere e delle realtà culturali, turistiche e paesaggistiche dei centri urbani e del territorio ligure.

Art. 3 - La tariffa.

- 3.1 Gli operatori s'impegnano a rispettare le tariffe ordinarie stabilite dalle autorità amministrative o, laddove non previste, quelle esposte e pubblicizzate, nonché le tariffe concertate e scontate per pacchetti turistici (ad es. nel caso di taxi collettivo) e/o gruppi previsti dal Club per ogni tipologia di mezzo impiegato nel servizio.



3.2 Le suddette possono essere soggette a variazioni, nel rispetto dei limiti di quanto stabilito dalla normativa vigente in materia.

Art. 4 - Come pagare la tariffa.

4.1 Gli operatori e le strutture connesse aderenti al servizio, oltre al consueto pagamento in contanti, si impegnano ad introdurre anche i nuovi sistemi di pagamento elettronico, quali Carta di Credito, Pagobancomat, ecc, garantendone la sicurezza della transazione (con esclusione dei servizi di battello laddove motivi logistici ed organizzativi lo impediscano).

Art. 5 - Rapporto con la clientela.

5.1 Gli operatori aderenti al Club oltre a offrire il servizio ordinario previsto dalla loro attività, si impegnano, ad inizio viaggio, ad informare, anche tramite cartelli e depliant pubblicitari, i propri clienti delle offerte e relativi corrispettivi, presentati dal Club e inoltre a rispettare quanto segue:

- a) i prezzi indicati preventivamente si intendono comprensivi dell'IVA e di qualunque altra tassa o contributo obbligatori;
- b) tenere esposto, in modo visibile al pubblico, il tariffario relativo ai prezzi ordinari e ai prezzi convenzionati applicati e, ove previsto, il dispositivo per il calcolo del corrispettivo dovuto;
- c) comunicare preventivamente al cliente, in caso di prestazione svolta al di fuori dell'orario di servizio nei giorni festivi e prefestivi, l'esistenza di un sovrapprezzo sulla tariffa ordinaria, il cui ammontare deve corrispondere a quanto previsto dal tariffario;
- d) rispettare le tariffe e percorsi previsti dai pacchetti turistici del Club salve le differenze giustificate da circostanze oggettive.
- e) tenere esposta, in modo visibile al pubblico, la carta dei servizi del Club e pubblicizzare le offerte del club.

Art. 6 - Incarichi non eseguibili.

6.1 Per meglio incontrare la soddisfazione del cliente gli operatori del Club devono:

- a) assumere incarichi conformi al proprio ambito professionale, quindi non incarichi sproporzionati o non conformi alle capacità proprie o della propria impresa;
- b) non assumere un incarico qualora sia nell'incapacità di poterlo assolvere tempestivamente o qualora il tempestivo assolvimento si presenti eccessivamente problematico in relazione alle capacità della propria impresa;
- c) non assumere incarichi, anche su espressa richiesta del cliente, difformi da quanto stabilito nei pacchetti turistici previsti dal Club, salvo l'applicazione delle tariffe previste per il servizio ordinario.

Art. 7 - Accoglienza e cortesia.

7.1 Gli operatori devono usare sempre la massima cortesia con i clienti e attuare sui propri mezzi, tutte le forme possibili per rendere al cliente, il servizio il più confortevole possibile.

7.2 Nell'ambito dei doveri di cortesia rientra in particolare la tempestiva e completa informazione al cliente su tutti gli aspetti delle prestazioni dei quali lo stesso richieda chiarimenti.



Art. 8 - Igiene e Sicurezza.

- 8.1 Il mezzo di trasporto per lo svolgimento dell'attività professionale deve essere particolarmente curato nella pulizia e nell'igiene;
- 8.2 Il personale addetto, sia titolare sia dipendente dell'impresa, deve curare particolarmente la propria igiene personale;
- 8.3 L'operatore si impegna a osservare e a far osservare le cautele suggerite da ragioni di incolumità, pulizia e igiene per il trasporto di animali domestici a seguito degli utenti;
- 8.4 E' impegno dell'impresa attenersi alle specifiche normative vigenti in ambito di prevenzione infortuni e igiene del lavoro, di igiene degli alimenti ove previsto servizio ristoro, in campo ambientale ed alle normative tecniche specifiche di settore;
- 8.5 Il mezzo di trasporto utilizzato deve essere in regola con i periodici controlli di revisione ed essere equipaggiato delle apposite dotazioni di sicurezza previste dalla legge, nonché rispettare i requisiti Euro 2 (con esclusione battelli).

Art. 9 - Rapporti con i colleghi – Correttezza.

- 9.1 Il Club prevede un servizio di qualità ove l'operatore:
 - a) impronti tutta la sua condotta, anche al di fuori dell'esercizio della propria attività professionale, sulla base della massima lealtà e correttezza nei confronti dei colleghi. Analogo comportamento deve essere esteso anche nei confronti di altre professionalità che abbiano connessione con la propria professione;
 - b) si astenga dall'esprimere apprezzamenti negativi sull'attività professionale di un collega ed in particolare su una specifica attività o prestazione altrui, nonché su presunti errori o incapacità. Più in generale, deve astenersi dal denigrare genericamente la professionalità e i risultati dell'attività di un collega;
 - c) si astenga da qualsiasi iniziativa, attività o atteggiamenti diretti a sottrarre clientela ad un collega, col solo limite della presentazione ed illustrazione dei propri lavori e delle capacità professionali che se ne desumano, senza alcuna valutazione comparativa con l'attività di altri colleghi.

Art. 10 – Marchio.

- 10.1 L'operatore s'impegna all'utilizzo del logo/ marchio del Club di Prodotto Liguria Trasporti nelle forme e nei modi previsti, senza compiere alcun atto o omissione che possa danneggiare o, comunque, ledere la reputazione del marchio, nel rispetto di quanto previsto dallo specifico regolamento d'uso del Marchio del Club.

Art. 11 - Sospensione e Revoca.

- 11.1 Nel caso di mancato rispetto da parte dell'impresa della presente carta dei servizi, sia per un comportamento non eticamente corretto sia per un uso improprio del marchio, verrà applicata la sospensione dell'adesione al Club a fini di accertamento e, se opportuno, revocata.

Art. 12 – Gestione del Club

- 12.1 L'ente preposto alla gestione e coordinamento del Club è l'Agenzia In Liguria. Per la gestione dei contatti con le imprese aderenti al Club l'Agenzia In Liguria si avvarrà delle Associazioni di categoria promotrici del Club, CNA e Confartigianato Liguria.



Art. 13 – Controlli e verifiche

- 13.1 L’Agenzia In Liguria effettuerà controlli e verifiche sui requisiti delle imprese che faranno richiesta di adesione al Club, e potrà avvalersi di un Organismo di Controllo di parte terza e indipendente.
- 13.2 Controlli e verifiche verranno realizzate sulla base di una *check list* predisposta. (allegata alla presente Carta dei servizi)

Art. 14 - Reclami e Suggerimenti.

- 14.1 Il Club Prodotto Trasporto Liguria ritiene importante, per meglio garantire al cliente la qualità dei servizi offerti, la possibilità di presentare reclami o dare eventuali suggerimenti al fine di individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei clienti insoddisfatti.
- 14.2 Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare **reclami e suggerimenti** è l’**e-mail: reclami.mobilityclub@regione.liguria.it** che permette di accelerare i tempi di risposta e di conservare traccia della corrispondenza.
- 14.3 Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una lettera o inviare un fax ai riferimenti di seguito indicati:.....
- 14.4 Il Club si impegna a rispondere ad ogni segnalazione, nell’intento di risolvere nel minor tempo possibile, ogni eventuale disagio o disservizio evidenziato dal cliente.

Art. 15 - Procedura di conciliazione.

- 15.1 Il cliente dovrà prioritariamente esperire ogni tentativo di conciliazione con il soggetto aderente al Club. In caso di risposta negativa scritta potrà accedere al percorso previsto dal presente articolo.
- 15.2 Per eventuali controversie che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori si può ricorrere al servizio di conciliazione in funzione della volontà delle parti stesse di raggiungere un accordo comune che soddisfi entrambe.
- 15.3 La procedura di conciliazione offre infatti la possibilità di risolvere controversie di natura economica, in modo **semplice e rapido**, concludendosi con un accordo, sottoscritto dalle parti, con valenza giuridica.
- 15.4 In caso contrario, le parti possono comunque decidere di procedere per vie legali.
- 15.5 Per accedere alla procedura di Conciliazione è necessario depositare una semplice domanda di avvio della procedura presso la segreteria della Camera di Commercio, con la quale si espone il problema e si indicano le parti. L’Ufficio addetto provvederà quindi a contattare l’altra parte e ad organizzare il prosieguo della procedura.