

INDICE

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Premessa ▶ | 2 |
| I principi fondamentali ▶ | 2 |
| La Società ▶ | 4 |
| La tutela del Cliente ▶ | 5 |
| Diritti e Doveri della Clientela ▶ | 8 |
| Tipologia dei titoli di viaggio ▶ | 10 |
| Qualità e Ambiente ▶ | 11 |
| La tutela ambientale ▶ | 12 |
| Salute e sicurezza ▶ | 12 |
| Mobile Pos e Wi-fi ▶ | 12 |
| I fattori di qualità ▶ | 13 |
| Il servizio di trasporto offerto ▶ | 14 |
| Organizzazione del servizio ▶ | 15 |
| Sicurezza e Ambiente ▶ | 17 |
| Comfort del viaggio ▶ | 19 |
| Informazione alla clientela ▶ | 20 |
| Elenco delle autolinee ▶ | 23 |
| Condizioni Generali di Trasporto ▶ | 24 |
| Regolamento di vettura ▶ | 30 |
| Numeri utili e contatti ▶ | 34 |

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce.

Con la presente carta dei Servizi la Viaggi & Turismo Marozzi Srl si propone di dichiarare i fattori di qualità, di esporre i risultati raggiunti e presentare gli obiettivi per l'anno in corso.

Normativa di riferimento

Il principale riferimento normativo della Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/2004 che introduce i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti.

I Principi fondamentali

La Viaggi & Turismo Marozzi srl, con la Carta dei Servizi, enuncia i seguenti principi fondamentali, impegnandosi a rispettarli in maniera scrupolosa:

Eguaglianza e imparzialità

L'Azienda:

- ▶ garantisce l'uguaglianza del diritto ai servizi senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche, età e condizioni sociali;
- ▶ garantisce pari trattamento, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

L'Azienda:

- ▶ garantisce l'erogazione di un servizio continuo e regolare, secondo l'orario diffuso (con eccezione per le interruzioni a causa di forza maggiore o per eventi metereologici di particolare rilevanza);
- ▶ garantisce la tempestiva e preventiva comunicazione di cambiamenti di orario e fermata attraverso gli avvisi sugli autobus, ai punti vendita e sul sito www.marozzivi.it;
- ▶ si impegna, in caso di sciopero, nel rispetto della normativa vigente, a garantire l'effettuazione dei servizi minimi e a darne tempestiva comunicazione;

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda:

- ▶ garantisce la partecipazione dei clienti attraverso momenti di confronto con organismi di rappresentanza degli stessi;
- ▶ garantisce al cliente la possibilità di presentare le proprie osservazioni, suggerimenti proposte o reclami attraverso l'invio di lettere, e-mail o attraverso la sezione dedicata al Cliente sul sito web: www.marozzivi.it;
- ▶ garantisce la rilevazione periodica del livello di soddisfazione della clientela attraverso la diffusione sugli autobus di questionari;
- ▶ si impegna a dare una adeguata diffusione della Carta dei servizi, quale primario strumento di comunicazione con il Cliente;
- ▶ sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e ambiente a verifiche ispettive periodiche, a cura dell'Istituto di Certificazione Certiquality;

Rispetto dell'ambiente

- ▶ Tale principio ispira il continuo miglioramento delle soluzioni adottate in tema di tutela ambientale con il costante ammodernamento del parco veicoli, con l'acquisto di mezzi con sistemi antinquinamento, con l'utilizzo di carburanti a basso contenuto di zolfo, e soprattutto con l'adozione di opportune politiche orientate allo sviluppo sostenibile. La Viaggi & Turismo Marozzi si è dotata di un sistema di gestione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** certificato dall'Istituto di Certificazione Certiquality.

Efficienza ed efficacia

- ▶ L'Azienda si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.
- ▶ L'Azienda si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.
- ▶ Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficienti dalla clientela.

La Società

La Viaggi & Turismo Marozzi è presente nel settore del trasporto su gomma sin dagli anni '50, dapprima solo con autolinee a carattere locale nel territorio pugliese, poi, dagli inizi degli anni '80, estendendo la presenza alla Basilicata e alla Campania con linee nazionali a lungo raggio soprattutto verso la Capitale e la Toscana.

Attualmente la Viaggi & Turismo Marozzi è presente con le proprie autolinee statali e regionali in 8 regioni italiane: Basilicata, Campania, Lazio, Puglia, Toscana, Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte.

Le autolinee statali esercitate risultano 15, mentre le autolinee regionali esercitate risultano 2.

Con i propri autobus appartenenti all'ultima generazione e dotati di ogni comfort la nostra Azienda effettua qualsiasi tipo di servizio da noleggio con destinazioni sia italiane che estere.

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl con sede legale ed amministrativa in Bari alla Via Bruno Buozzi, 36, dispone di n. 2 depositi e di 358 punti vendita convenzionati per la vendita dei titoli di viaggio, nonché un sito internet www.marozzivi.it tramite il quale è possibile controllare la disponibilità dei posti su tutte le linee e acquistare con carta di credito i relativi biglietti di viaggio.

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl è certificata in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 e si impegna ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del proprio Sistema di Gestione Integrato.

Sede Legale e Amministrativa:

Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 BARI

Telefono: 080/5790211

Fax: 080/5790900

Sito Internet: www.marozzivi.it

E-mail per informazioni: info@marozzivi.it

E-mail per informazioni su rimborsi:

rimborsi@marozzivi.it

E-mail per reclami: reclami@marozzivi.it

PEC: marozzi@pec.it

La tutela del Cliente

La gestione dei reclami

La Viaggi & Turismo Marozzi nell'ottica del miglioramento continuo, ha stabilito un sistema di raccolta, registrazione e gestione dei reclami, istituendo appropriate procedure.

I reclami possono essere inoltrati in forma scritta con firma e recapito a Viaggi & Turismo Marozzi Srl – Sede Legale, Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: reclami@marozzivi.it, ovvero attraverso la voce "contatti" reperibile nella sezione "Informazioni Marozzi" del sito www.marozzivi.it.

I reclami vengono ripartiti in base alle cause che ne hanno generato l'insorgenza

- ▶ reclami per ritardi;
- ▶ per comportamento scorretto autista;
- ▶ per problematiche relative all'acquisto del titolo di viaggio;
- ▶ per problemi tecnici verificatisi durante il viaggio;
- ▶ per altri tipi di reclamo.

Ogni reclamo viene successivamente sottoposto ad una fase di accertamento durante la quale si provvede a verificare la veridicità dello stesso. Per ogni reclamo la Viaggi & Turismo Marozzi Srl si impegna a dare sempre una risposta a mezzo lettera e, laddove sia necessario, attua azioni correttive o migliorative per evitare il ripetersi dell'evento che ha generato il reclamo.

La procedura di rimborso

Il Cliente che rinuncia al viaggio ha il diritto al rimborso se effettua la richiesta entro il giorno precedente la data di partenza. La richiesta può essere effettuata compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito aziendale www.marozzivi.it da inviare a mezzo raccomandata A/R a Viaggi & Turismo Marozzi Srl – Via Bruno Buozzi, 36 – Bari allegando l'originale del titolo di viaggio di cui si richiede il rimborso. Per tutte le richieste, farà comunque fede il fimbrio postale.

L'importo rimborsato è pari al totale del biglietto pagato al netto del 20% con il minimo di € 5,00.

Il rimborso avviene tramite bonifico bancario (senza nessun aggravio di spesa per conto correnti nazionali) o con vaglia postale non trasferibile (con spese a carico del Cliente).

Nessun rimborso spetterà:

- ▶ per richieste inviate nello stesso giorno della prefissata partenza o successivamente;
- ▶ per mancata presentazione alla partenza del Cliente o per impossibilità di iniziare il viaggio o alla quota-parte del biglietto non usufruito per corse interrotte per qualsiasi causa non imputabile al vettore medesimo;

Per maggiori dettagli, si rimanda alle condizioni generali di trasporto allegata alla presente carta.

La comunicazione con la Clientela

Il Cliente può reperire le informazioni relative alle autolinee, agli orari, alle fermate, ai prezzi dei titoli di viaggio, ai punti di vendita sul sito aziendale www.marozzivi.it.

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl nell'ottica di rafforzare il rapporto con la propria utenza risponde costantemente a qualsiasi richiesta di informazione e comunicazione ricevuta a mezzo telefono, tramite e-mail o fax.

Inoltre, sempre attraverso il sito aziendale, è possibile acquistare comodamente da casa il proprio biglietto. Allo stesso tempo la Viaggi & Turismo Marozzi dispone di una rete vendita di oltre 300 agenzie convenzionate abilitate alla vendita dei titoli di viaggio e incaricate di fornire informazioni alla Clientela.

L'indagine della Soddisfazione della Clientela

L'indagine della soddisfazione della Clientela è stata effettuata nei mesi di giugno e settembre 2014. Come di consueto la rilevazione è stata effettuata su tutte le linee attraverso un questionario anonimo distribuito alla clientela dal personale autista. Attraverso il questionario la clientela esprime giudizi sugli aspetti fondamentali del servizio erogato: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort e pulizia del mezzo, rapporto con il personale. La scala di giudizio è: ottimo/buono/sufficiente/mediocre/scarso e ad ognuno di questi, in sede di rielaborazione statistica è attribuito un valore numerico (ottimo p. 5, buono p. 4, sufficiente p. 3, mediocre p. 1, scarso p. 0). I dati raccolti ed elaborati sono riportati in un singolo modulo denominato "Registro della soddisfazione del servizio" dal quale emerge il dato sulla soddisfazione media complessiva del cliente e il dato sulla

soddisfazione media di ogni singolo aspetto del servizio valutato (i dati elaborati sono espressi in trentesimi – minimo accettabile 18/30, prestazione massima 30/30).

L'andamento della soddisfazione media totale del cliente registrato nell'anno 2014 è stato di 27,86/30 contro i 27,53/30 dell'anno 2013. Si evince un incremento della soddisfazione media del singolo sottoposto ad indagine.

Gli aspetti del servizio sottoposti ad indagine hanno raggiunto i seguenti risultati:

- ▶ Puntualità: 27,76/30
- ▶ Sicurezza del viaggio: 27,59/30
- ▶ Comfort: 26,82/30
- ▶ Pulizia dei mezzi: 28,24/30
- ▶ Rapporto con il personale: 28,88/30

Tutti gli altri aspetti del servizio hanno raggiunto dei risultati che rientrano negli standard ritenuti accettabili dalla Direzione che comunque intende avviare azioni di miglioramento in ogni area del servizio.

Tutti i risultati della soddisfazione della clientela sono oggetto di riesame della direzione aziendale e sono resi pubblici attraverso la presente carta dei servizi.

Il questionario della soddisfazione sul servizio è reperibile su qualunque linea Marozzi oppure on-line seguendo il link:

<http://www.marozzivi.it/qualita/SchedaSoddisfazione.pdf>

Diritti e Doveri della Clientela

La collaborazione fra Azienda e Cliente è un elemento fondamentale per la realizzazione di un servizio efficiente che rispetti i requisiti e standard di qualità. Pertanto la per la V.T. Marozzi, con le proprie condizioni di viaggio, intende informare la Clientela sulle norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico:

Diritti della Clientela

Chi utilizza i nostri autobus ha diritto:

- ▶ ad accedere all'autobus in modo semplice e facilitato;
- ▶ a viaggiare in tutta sicurezza e tranquillità;
- ▶ a conoscere tempestivamente e con facilità tutte le informazioni sul servizio (anche e soprattutto in caso di anomalie o incidenti);
- ▶ ad utilizzare autobus e strutture logistiche pulite e confortevoli;
- ▶ ad usufruire di un servizio continuo (anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto), puntuale (sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità) e regolare;
- ▶ a riconoscere facilmente il personale di servizio;
- ▶ al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- ▶ ad accedere facilmente alla procedura dei reclami;
- ▶ a ricevere risposte soddisfacenti entro i termini dichiarati dalla Carta dei Servizi.

Doveri della Clientela

Nel contempo, il Cliente deve collaborare al miglioramento del servizio attenendosi anche a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda, quali ad esempio:

- ▶ Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- ▶ Viaggiare in possesso del titolo di viaggio valido per la corsa utilizzata occupando esclusivamente il posto prenotato;
- ▶ Agevolare le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- ▶ Rispettare le disposizioni in tema di trasporto bagagli ed animali;
- ▶ Non mettere in atto comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- ▶ Rispettare il divieto di fumare a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali;
- ▶ Rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- ▶ Tenersi lontano dalle porte soprattutto durante le operazioni di salita e discesa;
- ▶ Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.

La versione integrale delle Condizioni Generali di Trasporto della nostra società è reperibile negli allegati alla presente Carta dei Servizi e in tutti i punti vendita autorizzati.

Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio sono emessi in via esclusiva dalle agenzie convenzionate, dal personale di bordo e tramite biglietteria on line sul sito www.marozzivt.it

BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a viaggiare su un unico percorso da una località ad un'altra, secondo le tariffe in vigore alla data di acquisto. Il biglietto emesso a bordo dal personale autista è assoggettato ad una sovrattassa di €. 5,00.

BIGLIETTI DI ANDATA E RITORNO

Per viaggi da effettuarsi su uno stesso percorso, a richiesta dei Clienti, possono essere rilasciati biglietti di andata e ritorno previo pagamento anticipato sia del viaggio di andata sia di quello di ritorno. Tali biglietti usufruiscono dello sconto in vigore alla data di acquisto. All'atto dell'acquisto di un biglietto di andata e ritorno è obbligatorio stabilire sempre la data e l'ora della corsa di andata con la possibilità di fissare in un secondo momento la data e l'ora della corsa di ritorno. In ogni caso la corsa di ritorno dovrà essere effettuata improrogabilmente entro 15 giorni da quella di andata. Tale facoltà non è consentita nei seguenti periodi dell'anno:

- dal 20 dicembre al 6 Gennaio;
 - dal lunedì precedente la domenica di Pasqua alla domenica successiva,
- nei quali è necessario stabilire la data e l'ora sia della corsa di andata che di quella di ritorno all'atto dell'acquisto del biglietto. I bambini di età inferiore ai 4 anni, purché non occupino un posto, viaggiano gratuitamente. I ragazzi sino a 12 anni sono autorizzati a viaggiare solo se accompagnati da persona maggiorenne.

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl nell'ambito della propria politica commerciale propone le seguenti facilitazioni commerciali:

CARTA VERDE: è una carta nominativa rilasciata ai giovani fino a 26 anni di età (non compiuti). La carta ha validità massima di un anno e dà diritto ad una riduzione del 20% per acquisto dei biglietti.

CARTA ARGENTO: è una carta nominativa rilasciata a persone che abbiano compiuto 60 anni di età. La carta ha validità massima di un anno e dà diritto ad una riduzione del 20% per acquisto dei biglietti.

Sia la Carta Verde che la Carta Argento hanno un costo di € 26,00.

Qualità e Ambiente

La Direzione della Viaggi & Turismo Marozzi Srl ha stabilito di attuare un Sistema di Gestione Integrato per:

- ▶ controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita,
- ▶ realizzare un servizio che abbia nell'attenzione al cliente e nel miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali, i fattori differenzianti in un mercato fortemente competitivo.

La Direzione si attiverà per promuovere ogni azione diretta a proteggere l'ambiente, a tutelare la salute e la sicurezza del lavoro e a far sì che le attività non presentino impatti significativi per l'ambiente e rischi significativi per la salute e la sicurezza del lavoro.

La presente politica prevede i seguenti impegni :

- ▶ rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dall'Azienda, riguardanti gli aspetti ambientali,
- ▶ prevenire l'inquinamento, ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,
- ▶ formulare obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente e sulla salute e la sicurezza del lavoro,
- ▶ adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali e i minori rischi per i lavoratori,
- ▶ valutare gli aspetti ambientali del servizio e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo,
- ▶ sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente, della qualità e della salute e sicurezza del lavoro,
- ▶ comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa,
- ▶ estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per il Cliente, l'Ambiente ed il Lavoratore.

Gli obiettivi, in accordo al progresso tecnologico, si applicheranno secondo logiche di mercato, a tutte le attività. La politica fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali, ed è comunicata a tutti i dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto della Società.

La Tutela Ambientale

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl attua tutte le procedure finalizzate a limitare l'inquinamento atmosferico rispettando e applicando in maniera scrupolosa tutte le disposizioni legislative di carattere ambientale. A tal fine la Società ha infatti implementato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2004 impegnandosi a ridurre le emissioni, a gestire e monitorare lo smaltimento dei rifiuti e a sensibilizzare il personale autista alla riduzione dei rumori originati dai propri mezzi.

Nell'ambito della propria politica di tutela Ambientale, nel corso dell'anno 2014 la Viaggi & Turismo Marozzi srl ha avviato un importante obiettivo relativo all'acquisto di n. 02 autobus con motore a scarico controllato EURO 6 che sostituiranno mezzi con classe di inquinamento EURO 3. Infine, relativamente alle attività svolte per ridurre l'impatto ambientale, tutto il personale di guida è istruito circa le procedure di emergenza da adottare in caso di incendio e in caso di sversamenti accidentali di olio o gasolio.

Salute e sicurezza

La Viaggi & Turismo Marozzi Srl è consapevole della propria responsabilità nei confronti dei propri dipendenti in relazione alla Sicurezza e Salute dei lavoratori, pertanto garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre la Viaggi & Turismo Marozzi Srl provvede alla diffusione e consolidamento di una cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il Personale. Tutto il Personale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Mobile POS e WI-FI ON BOARD

La Viaggi e Turismo Marozzi Srl allo scopo di incrementare la soddisfazione sul servizio della propria Clientela, ha avviato una serie di obiettivi attraverso i quali sarà possibile effettuare il pagamento a bordo dei titoli di viaggio, sulle linee di maggiore interesse turistico, attraverso carte di debito e credito e usufruire gratuitamente di un accesso WI FI ON BOARD su ogni mezzo e linea.

I Fattori di Qualità

La Società ha individuato i fattori di qualità principali che sottopone continuamente ad attività di monitoraggio al fine di garantire il miglioramento continuo:

- ▶ Organizzazione del servizio
- ▶ Sicurezza del viaggio e tutela ambientale
- ▶ Comfort del viaggio
- ▶ Informazione e comunicazione alla Clientela

Organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio rappresenta uno dei fattori più importanti per un'azienda di servizio di trasporto pubblico.

Per la Società è importante garantire la totale regolarità delle corse programmate (salvo in caso di sciopero e di eventi non imputabili alla volontà aziendale) nonché la massima puntualità delle corse.

Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. Con separata comunicazione reperibile presso ciascuna agenzia convenzionata sono elencate le corse garantite.

Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambientale

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente usufruttore del servizio. A tal fine la Marozzi provvede costantemente a sensibilizzare continuamente il proprio personale di guida al puntuale rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida.

Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dalla Società per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili (Gli autobus aziendali sono dotati di kit di raccolta di eventuali sversamenti di oli).

Comfort del Viaggio

Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento del servizio sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

Informazione e comunicazione alla Clientela

L'informazione e la comunicazione rappresentano i due elementi determinanti per potenziare il rapporto con la Clientela. Pertanto qualsiasi variazione sul servizio è fornita attraverso avvisi sui mezzi e nei punti vendita convenzionati e sul sito aziendale www.marozzivi.it.

Il servizio di trasporto offerto

La Viaggi e Turismo Marozzi gestisce in via diretta 15 linee ordinarie statali e 2 linee regionali. Nel corso dell'anno la Società ha inoltre esercitato le seguenti linee in pool:

- Ferrandina – Grassano – Torino (giornaliera);
- Bari – Fuggi (stagionale con due c.c. settimanali);
- Lecce – Padova;
- Manfredonia – Foggia – Roma (giornaliera);
- Potenza – Siena – Firenze (giornaliera).

Pertanto i servizi svolti hanno sviluppato più di 7.000.000 km e hanno trasportato più di 400.000 passeggeri.

Il servizio viene eseguito secondo il programma annuale e prevede la sospensione nel giorno del Santo Natale, Capodanno e S. Pasqua.

Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla richiamata normativa, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. Con separata comunicazione reperibile presso ciascuna agenzia convenzionata sono state elencate le corse garantite

I dati che seguono si riferiscono ai soli servizi gestiti da Viaggi & Turismo Marozzi Srl e sono frutto di campionamenti su un significativo numero di corse; essi consentono, pertanto, un corretto approccio all'analisi sugli scostamenti tra obiettivi/risultati per l'anno 2014 .

Organizzazione del servizio

Copertura giornaliera

Ore di servizio/24h

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 24 h |
| ▶ Risultato 2014 | 24 h |
| ▶ Obiettivo 2015 | 24 h |

Regolarità complessiva del servizio

Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi)

| | |
|------------------|--------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 99,78% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% corse con ritardi >30' all'arrivo

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 1,10% |
| ▶ Risultato 2014 | 0,99% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 0,80% |

% corse con ritardi >60' all'arrivo

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 0,80% |
| ▶ Risultato 2014 | 0,75% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 0,70% |

% corse con ritardi >90' all'arrivo

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 0,04% |
| ▶ Risultato 2014 | 0,09% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 0,04% |

% corse con ritardi >120' all'arrivo

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 0,14% |
| ▶ Risultato 2014 | 0,15% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 0,14% |

n° mezzi di scorta disponibili ore di punta

| | |
|------------------|---|
| ▶ Obiettivo 2014 | 6 |
| ▶ Risultato 2014 | 6 |
| ▶ Obiettivo 2015 | 6 |

Rete di vendita dei titoli di viaggio

n° punti vendita sul territorio

| | |
|------------------|-----|
| ► Obiettivo 2014 | 345 |
| ► Risultato 2014 | 358 |
| ► Obiettivo 2015 | 380 |

n° punti vendita/n° Comuni serviti

| | |
|------------------|------|
| ► Obiettivo 2014 | 3,75 |
| ► Risultato 2014 | 3,90 |
| ► Obiettivo 2015 | 4,13 |

n° corse con vendita di biglietti a bordo con sovrapprezzo

| | |
|------------------|------|
| ► Obiettivo 2014 | 100% |
| ► Risultato 2014 | 100% |
| ► Obiettivo 2015 | 100% |

n° di biglietti acquistati on-line

| | |
|------------------|---------|
| ► Obiettivo 2014 | 142.000 |
| ► Risultato 2014 | 138.000 |
| ► Obiettivo 2015 | 142.000 |

Comento:

Il parametro relativo al n°corse effettuate/numero di corse programmate (escluso scioperi) non ha raggiunto l'obiettivo prestabilito a causa delle corse non effettuate nel mese di dicembre 2014 per le forti nevicate che hanno paralizzato le autostrade italiane. Pertanto anche i parametri relativi ai ritardi superiori ai 90' e 120' sono stati influenzati dal maltempo e dalle nevicate che hanno condizionato il servizio offerto.

Il numero dei mezzi di scorta è rimasto invariato. Relativamente ai parametri riferibili alla rete vendita il risultato del n° dei biglietti on-line non ha visto il pieno raggiungimento dell'obiettivo.

Sicurezza e ambiente

Incidentalità dei mezzi

n° totale sinistri passivi (*) /n° totale corse effettuate

| | |
|------------------|-------------|
| ► Obiettivo 2014 | 1/800 corse |
| ► Risultato 2014 | 1/736 corse |
| ► Obiettivo 2015 | 1/800 corse |

n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno(**)

| | |
|------------------|--------------|
| ► Obiettivo 2014 | 1/600.000 Km |
| ► Risultato 2014 | 1/463.247 Km |
| ► Obiettivo 2015 | 1/600.000 Km |

(*) Per numero totale sinistri si deve intendere il numero di incidenti occorsi lungo i percorsi durante l'esercizio delle varie autolinee svolte, la cui presunta responsabilità è da imputare in via esclusiva al personale aziendale (c.d. sinistri passivi) o alla controparte ("attivi") nei quali sia ipotizzabile un concorso di colpa.

(**) I chilometri considerati come base del calcolo comprendono anche quelli svolti per noleggio.

Vetustà dei mezzi viaggianti

Età media autobus in anni

| | |
|------------------|------|
| ► Obiettivo 2014 | 4,16 |
| ► Risultato 2014 | 4,16 |
| ► Obiettivo 2015 | 4,77 |

Età media autobus in mesi

| | |
|------------------|-------|
| ► Obiettivo 2014 | 49,92 |
| ► Risultato 2014 | 49,92 |
| ► Obiettivo 2015 | 57,24 |

Attenzione all'ambiente

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 2

| | |
|------------------|-----|
| ► Obiettivo 2014 | 11% |
| ► Risultato 2014 | 11% |
| ► Obiettivo 2015 | 11% |

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

| | |
|------------------|-----|
| ► Obiettivo 2014 | 42% |
| ► Risultato 2014 | 42% |
| ► Obiettivo 2015 | 42% |

Attenzione all'ambiente

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 2

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 6% |
| ▶ Risultato 2014 | 6% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 6% |

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 8% |
| ▶ Risultato 2014 | 8% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 4% |

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 4

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 2% |
| ▶ Risultato 2014 | 2% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 2% |

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5

| | |
|------------------|-----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 84% |
| ▶ Risultato 2014 | 84% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 84% |

% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | - |
| ▶ Risultato 2014 | - |
| ▶ Obiettivo 2015 | 4% |

Affidabilità del personale di guida

n° sinistri passivi/n° annuo dei giorni di servizio

| | |
|------------------|-------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 1/2.500 gg. |
| ▶ Risultato 2014 | 1/4.400 gg. |
| ▶ Obiettivo 2015 | 1/5.280 gg. |

Commento:

I parametri riferiti all'incidentalità dei mezzi non hanno raggiunto l'obiettivo fissato. I parametri relativi alla vetustà dei mezzi, all'attenzione all'ambiente e all'affidabilità del personale di guida hanno raggiunto il risultato sperato.

E' inoltre opportuno segnalare che nel corso dell'anno 2014 è stato avviato un nuovo obiettivo relativo all'acquisto di n. 02 autobus con motore a scarico controllato EURO 6

Comfort del viaggio

Comfort offerto

% mezzi dotati di impianto di climatizzazione

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% mezzi dotati di servizi igienici

| | |
|------------------|-----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 84% |
| ▶ Risultato 2014 | 84% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 84% |

% mezzi dotati di frigobar

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% mezzi dotati di impianto stereofonico

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% mezzi dotati di TV e videoregistratore

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% mezzi dotati di impianto satellitare

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

% mezzi dotati di WI-FI

| | |
|------------------|-----|
| ▶ Obiettivo 2014 | - |
| ▶ Risultato 2014 | - |
| ▶ Obiettivo 2015 | 50% |

% mezzi dotati di MOBILE POS

| | |
|------------------|-----|
| ▶ Obiettivo 2014 | - |
| ▶ Risultato 2014 | - |
| ▶ Obiettivo 2015 | 20% |

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Frequenza pulizia ordinaria esterna dei bus

| | |
|------------------|-------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | ogni giorno |
| ▶ Risultato 2014 | ogni giorno |
| ▶ Obiettivo 2015 | ogni giorno |

Frequenza pulizia ordinaria interna dei bus

| | |
|------------------|-------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | ogni giorno |
| ▶ Risultato 2014 | ogni giorno |
| ▶ Obiettivo 2015 | ogni giorno |

Frequenza pulizia straordinaria dei bus

| | |
|------------------|-------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | ogni 15 gg. |
| ▶ Risultato 2014 | ogni 15 gg. |
| ▶ Obiettivo 2015 | ogni 15 gg. |

Frequenza pulizia radicale interna dei bus

| | |
|------------------|-------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | ogni 6 mesi |
| ▶ Risultato 2014 | ogni 6 mesi |
| ▶ Obiettivo 2015 | ogni 6 mesi |

Commento:

I risultati ottenuti nel 2014 per i parametri del Comfort di viaggio hanno rispettato tutti gli obiettivi fissati.

Nell'anno 2015 sono stati definiti nuovi obiettivi relativi Mobile POS e WIFI ON BOARD (vedi pag.12)

Informazione alla clientela

Tempestività e diffusione delle informazioni

% di avvisi (su variazioni programmate del servizio) comunicati con almeno 7 gg. di anticipo

| | |
|------------------|------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 100% |
| ▶ Risultato 2014 | 100% |
| ▶ Obiettivo 2015 | 100% |

Canali informativi per variazioni del servizio

| | |
|------------------|--|
| ▶ Obiettivo 2014 | volantini nei mezzi, punti vendita, sito web |
| ▶ Obiettivo 2014 | volantini nei mezzi, punti vendita, sito web |
| ▶ Obiettivo 2014 | volantini nei mezzi, punti vendita, sito web |

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali) – 080-57.90.211

| | |
|------------------|--------------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 7.45 - 20.30 |
| ▶ Risultato 2014 | 7.45 - 20.30 |
| ▶ Obiettivo 2015 | 7.45 - 20.30 |

Informazioni video autostazione di Roma

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

Commento:

Tutti gli obiettivi fissati per l'anno 2014 sono stati raggiunti. Le informazioni relative agli orari, al costo e alle fermate di tutte le corse sono consultabili sul sito aziendale www.marozzivi.it.

Presentabilità e riconoscibilità del personale

Cartellini di riconoscimento

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

Segnalazioni oggetto di verifica e riscontro

n. segnalazioni durante l'anno (reclami)

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | 20 |
| ▶ Risultato 2014 | 29 |
| ▶ Obiettivo 2015 | 20 |

Riscontro di segnalazioni

Tempo medio di risposta ad e-mail di richiesta di informazioni

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 1 gg. |
| ▶ Risultato 2014 | 1 gg. |
| ▶ Obiettivo 2015 | 1 gg. |

Tempo medio di risposta a reclami

| | |
|------------------|-------|
| ▶ Obiettivo 2014 | 3 gg. |
| ▶ Risultato 2014 | 4 gg. |
| ▶ Obiettivo 2015 | 3 gg. |

Analisi comunicazione Azienda-Clienti

“Voce del Cliente” *

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

Sito internet

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

E-mail

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

Numero fax aziendale 080-57.90.900

| | |
|------------------|----|
| ▶ Obiettivo 2014 | sì |
| ▶ Risultato 2014 | sì |
| ▶ Obiettivo 2015 | sì |

(*) Attraverso la sezione dedicata “Il Cliente” sul sito aziendale:
www.marozzivi.it

Commento:

Relativamente alla sezione COMUNICAZIONE AZIENDA – CLIENTE, solo un parametro non ha raggiunto l'obiettivo stabilito e cioè quello relativo al numero dei reclami pervenuti e dei tempi medi di risposta.

Elenco delle autolinee

AUTOLINEE STATALI

1. BARI-FIUGGI
(in pool con altra azienda)
2. ROMA-GALLIPOLI
3. ROMA-GINOSA
4. ROMA-BRINDISI
5. ROMA-MANDURIA
(in pool con altra azienda)
6. ROMA-LUCERA
7. ROMA-OTRANTO
8. ROMA-BARI-TARANTO
(nuova diramazione da/per Bari-Molfetta-Trani-Margherita di S.- Trinitapoli- San Ferdinando di Puglia).
9. MATERA-PISA
(in pool con altra azienda)
10. OTRANTO-PISA
11. MANDURIA-PISA
(in pool con altra azienda)
12. LECCE-PADOVA
(in pool con altre aziende)
13. FERRANDINA-BOLOGNA-MILANO-TORINO
(in pool con altra azienda)
14. MANFREDONIA-ROMA
(in pool con altra azienda)
15. POTENZA-SIENA-FIRENZE
(in pool con altra azienda)

AUTOLINEE REGIONALI

1. ROMA-AVELLINO
2. ROMA-SORRENTO-AMALFI

Condizioni Generali di Trasporto

1. Ammissione dei Clienti in autobus

Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Deve occupare il posto corrispondente al titolo di viaggio in suo possesso ed è ammesso a bordo nel limite dei posti disponibili. Il titolo di viaggio ha validità esclusivamente per il giorno e l'ora indicata sullo stesso e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale di servizio. In particolare per il biglietto di andata e ritorno il viaggiatore deve presentare entrambe le matrici relative all'andata ed al ritorno. Non sarà ammesso a bordo il viaggiatore in possesso solo del tagliando di riconvalida come in appresso specificato. Il titolo di viaggio mancante dei dati essenziali (data, ora, polo di partenza e di arrivo, relazione utilizzata, estremi dell'agenzia emittente, importo pagato, non coincidenza con il percorso effettuato) non è valido. Così come non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro, incompleto o comunque reso illeggibile.

2. Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio sono emessi in via esclusiva dalle agenzie convenzionate, dal personale di bordo e tramite biglietteria on line sul sito www.marozzivi.it

BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a viaggiare su un unico percorso da una località ad un'altra, secondo le tariffe in vigore alla data di acquisto. Il biglietto emesso a bordo dal personale autista è assoggettato ad una sovrattassa di €. 5,00.

BIGLIETTI DI ANDATA E RITORNO

Per viaggi da effettuarsi su uno stesso percorso, a richiesta dei Clienti, possono essere rilasciati biglietti di andata e ritorno previo pagamento anticipato sia del viaggio di andata sia di quello di ritorno. Tali biglietti usufruiscono dello sconto in vigore alla data di acquisto. All'atto dell'acquisto di un biglietto di andata e ritorno è obbligatorio stabilire sempre la data e l'ora della corsa di andata con la possibilità di fissare in un secondo momento la data e l'ora della corsa di ritorno. In ogni caso la corsa di ritorno dovrà essere effettuata improrogabilmente entro 15 giorni da quella di andata. Tale facoltà non è consentita nei seguenti periodi dell'anno:

- ▶ dal 20 dicembre al 6 Gennaio;
- ▶ dal lunedì precedente la domenica di Pasqua

alla domenica successiva, nei quali è necessario stabilire la data e l'ora sia della corsa di andata che di quella di ritorno all'atto dell'acquisto del biglietto. I bambini di età inferiore ai 4 anni, purché non occupino un posto, viaggiano gratuitamente. I ragazzi sino a 12 anni sono autorizzati a viaggiare solo se accompagnati da persona maggiorenne.

3. Offerte commerciali

Viaggi e Turismo Marozzi – da ora innanzi indicata come Marozzi - nell'ambito della propria politica di commercializzazione e promozione dei servizi offerti, propone le seguenti facilitazioni di viaggio.

CARTA VERDE

E' una carta nominativa rilasciata ai giovani fino a 26 anni (non compiuti). La carta ha validità massima di un anno e dà diritto ad una riduzione del 20% per l'acquisto dei biglietti.

CARTA ARGENTO

E' una carta nominativa rilasciata a persone che abbiano compiuto 60 anni di età. La carta ha validità massima di un anno e dà diritto ad una riduzione del 20% per l'acquisto dei biglietti.

Sia la Carta Verde che la Carta Argento hanno un costo di €. 26,00.

4. Riconvalida e rimborsi dei titoli di viaggio

La data e l'ora della corsa prenotata ed indicate sul titolo di viaggio possono essere riconvalidate (cambiate) entro i 30 minuti successivi all'orario ufficiale di partenza della corsa prenotata pagando €. 3,00:

- ▶ presso le agenzie convenzionate (durante l'orario di apertura al pubblico);
- ▶ tramite il personale autista a bordo dell'autobus.

La riconvalida può essere effettuata anche attraverso il sito www.marozzivi.it entro i 60 minuti precedenti all'orario ufficiale della corsa prenotata. In questo caso il costo è di €. 3,50.

I vari titoli di viaggio possono riconvalidarsi come in appresso indicato:

- ▶ Biglietti di corsa semplice: senza alcuna limitazione di tempo sulla medesima tratta per un'altra ora o data; biglietti di andata e ritorno "aperti" (con corsa di ritorno non ancora prenotata); per la corsa di andata, senza alcuna limitazione di tempo sulla medesima tratta per un'altra ora o data; effettuata la corsa di andata quella di ritorno dovrà improrogabilmente avvenire entro il 15° giorno successivo;

► Biglietti di andata e ritorno "chiusi" (con corsa di ritorno già prenotata): entro una qualsiasi data non eccedente il 15° giorno successivo dall'originaria corsa di andata.

Il tagliando di riconvalida deve essere sempre esibito al personale di bordo insieme al titolo di viaggio. Il biglietto di andata e ritorno è considerato valido se esibito completo di ogni sua parte (sia biglietto dell'andata che del ritorno).

Il Cliente che per propri motivi non possa utilizzare il titolo di viaggio in suo possesso può richiederne il rimborso compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.marozzivi.it da inviare con raccomandata A/R a V.T. Marozzi Srl – Via B. Buozzi n. 36 – Bari. In ogni caso farà fede il timbro postale. Alla richiesta deve obbligatoriamente allegarsi l'originale del biglietto di cui si chiede il rimborso.

Per le richieste di rimborso pervenute entro il giorno precedente alla data di partenza si ha diritto al rimborso del prezzo totale pagato al netto del 20% con il minimo di €. 5,00. Il rimborso avviene tramite:

► bonifico bancario (senza alcun aggravio di spese per c/c nazionali). In questo caso è necessario che all'atto della richiesta di rimborso siano evidenziati l'IBAN e gli intestatari del conto corrente bancario o postale;

► vaglia postale non trasferibile (con spese a carico del Cliente).

Nessun rimborso spetterà:

► per richieste inviate nello stesso giorno della prefissata partenza o successivamente;

► per mancata presentazione alla partenza del Cliente o per impossibilità di iniziare il viaggio o di proseguirlo per cause non imputabili a Marozzi;

► alla quota-parte del biglietto non usufruito per corse interrotte per qualsiasi causa non imputabile al vettore medesimo;

Sia i diritti di prenotazione che la sovrattassa di cui al punto precedente, dovuta per l'acquisto a bordo del titolo di viaggio, non sono rimborsabili in alcun caso. **I biglietti smarriti, rubati, deteriorati, riconvalidati o incompleti non sono rimborsabili né sostituibili con altri.** Il biglietto di andata e ritorno "aperto" se non utilizzato nella sezione di ritorno è rimborsabile entro il termine di 2 mesi dalla data di effettuazione del viaggio di andata. L'ammontare del rimborso sarà determinato dalla differenza tra l'importo del biglietto di andata e ritorno e quello del biglietto di

andata e ritorno e quello del biglietto di corsa semplice al netto dei diritti di prenotazione e di €. 5,00.

5. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente un piccolo bagaglio ad uso personale dalle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto nell'apposito vano di un solo bagaglio non eccedente le dimensioni di cm. 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 20 Kg contrassegnato da una fascetta numerata di identificazione di colore rosso. Compatibilmente con la capienza del vano bagagliaio il cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia contrassegnato da una fascetta numerata di colore verde al prezzo di €. 5,50. Sempre compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati al prezzo di €. 16,00 cadauno. E' possibile effettuare spedizioni di plichi (formato busta) al prezzo di 6,00 cadauno.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi di vino ed olio. In caso contrario V.T. Marozzi non risponde né del furto subito né dei danni che tali oggetti possono arrecare ad altri bagagli. I bambini di età inferiore ai 4 anni, accompagnati da un adulto e che non occupino un posto separato, non beneficiano della franchigia bagagli. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Contrariamente Viaggi e Turismo Marozzi non risponde in alcun caso del loro contenuto.

6. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione:

► di quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta avente dimensioni massime di cm. 95

somma tra lunghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la relativa tariffa è pari al 50% di quella ordinaria senza diritto ad occupare un posto.

► dei cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

7. Divieti

A bordo degli autobus è vietato fumare. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore. Inoltre è fatto assoluto divieto di depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale degli autobus o sostare in piedi durante la marcia del veicolo, oltre ad aprire le porte esterne dei veicoli e di salire o discendere dagli stessi quando non siano completamente fermi. A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili, di apparecchi radio o di riproduzione musicale a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio.

8. Responsabilità del vettore

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio. Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso durano solitamente 10 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale.

Marozzi copre i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, salvo quelli causati per negligenza del viaggiatore. Non si assume, inoltre, alcuna responsabilità per i bagagli trasportati, salvo per quelli registrati alla partenza e per i quali valgono le norme di legge. I reclami per perdita dei bagagli dichiarati alla partenza e contrassegnati con le fascette identificative (rossa o verde) devono essere comunicati immediatamente al personale di servizio, per la compilazione e la sottoscrizione dell'apposito modulo di denuncia, e confermati in forma scritta con lettera da inviare tramite raccomandata A/R a Viaggi e Turismo Marozzi Srl – Sede Legale, Via Bruno Buozzi n. 36 – Bari unitamente al titolo di viaggio originale ed alla copia del codice fiscale del richiedente.

Marozzi non si assume alcuna responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio dovute a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze, danni accidentali ai bagagli e qualsiasi altra causa ad esso non imputabile.

9. Orari e fermate

Gli orari, le fermate e/o i percorsi, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni, pertanto, al momento della partenza occorre sempre chiederne conferma.

10. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

(Informazioni ai sensi dell'art. 2 della legge 12 giugno 1990 n. 146, così modificata ed integrata dalla legge 11 aprile 2000, n. 83)

Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla richiamata normativa, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. Con separata comunicazione reperibile presso ciascuna agenzia convenzionata sono state elencate le corse garantite.

11. Reclami

Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a Viaggi e Turismo Marozzi Srl – Sede Legale, Via Bruno Buozzi n. 36 – 70132 Bari, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@marozzivi.it o visitando il sito aziendale www.marozzivi.it. Per informazioni sulle modalità di rimborso dei titoli di viaggio inviare richiesta a mezzo posta elettronica all'indirizzo rimborsi@marozzivi.it. Per tutte le informazioni contattare i seguenti numeri:

SEDE LEGALE: 080/57.90.211 – 080/57.90.900 (fax)

LAZIO: 06/45.42.78.51

TOSCANA: 055/21.44.57

CAMPANIA: 0825/44.50.89

BASILICATA: 0835/33.04.28

Regolamento di vettura

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza e al recapito, al personale addetto al controllo e alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
6. ad occupare il posto riportato sul proprio titolo di viaggio;
7. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
8. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
9. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
10. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
11. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
12. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino, sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di V.T. Marozzi Srl che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro esplicita autorizzazione del personale di servizio;
18. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la

- propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. ad osservare le norme relative al trasporto di bagagli.

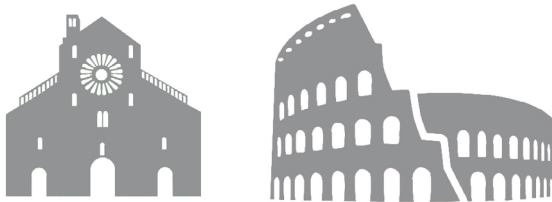
Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

V.T. Marozzi Srl si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari, radio-registratori muniti di cuffia o auricolare o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo. Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato ovvero da organi esterni all'azienda ai quali spetta legittimamente il controllo. Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dalla vigente normativa.

Nuovo Orario!

Bari ↔ Roma



BUS+
WI-FI+
POS=

Lunedì, Mercoledì e Venerdì

| | LOCALITA' | AREE DI FERMATA | | |
|---|------------------------|--|-------|---|
| P | 05:15 BARI | - Via Capruzzi 224/c (lato ferrovia) | 23:30 | A |
| | 05:40 MOLFETTA | - SP. 112 (Ospedale "Don Tonino Bello") | 23:05 | |
| | 05:50 TRANI | - Via Superga (Stadio Comunale - Tribuna Coperta) | 22:45 | |
| | 06:20 MARGHERITA DI S. | - Via Duca degli Abruzzi, 16 (int. Via Risorgimento) | 22:20 | |
| | 06:25 TRINITAPOLI | - Via J.F. Kennedy, 144 | 22:15 | |
| | 06:30 SAN FERDINANDO | - Via Barletta (Carabinieri) | 22:10 | |
| | 06:55 CERIGNOLA | - Via dei Mandorli - Zona Fornaci | 21:45 | |
| | 08:30 AVELLINO | - Via Traversa (Loc. Torrette) (Uscita Casello Avellino Ov.) | 20:25 | |
| A | 11:20 ROMA | - Largo Guido Mazzoni - Autostazione Tiburtina | 17:30 | P |

Il viaggio più Hi-tech che c'è!

Da oggi sarà possibile usufruire gratuitamente di un accesso WI FI ON BOARD su ogni mezzo e linea collegandosi alla rete **Marozzi Wifi**.

Per acquisto dei titoli di viaggio, condizioni di trasporto ed informazioni è disponibile il sito www.marozzivt.it, oltre alla consueta rete di biglietterie.

E' possibile, anche, effettuare il pagamento a bordo dei titoli di viaggio, sulle linee di maggiore interesse turistico, attraverso carte di debito e credito!

NUMERI UTILI E CONTATTI

Infoline: **080/5790211**
Numero fax: **080-57.90.900**
Numero attivo Lun-Sab
dalle 7.30 alle 20.30

Indirizzo:
Sede Legale e Amministrativa:
Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 BARI

Sito internet : www.marozzivi.it
Facebook: <https://www.facebook.com/marozziviaggi>
Twitter: <https://twitter.com/marozziviaggi>
Informazioni: info@marozzivi.it
Rimborsi: rimborsi@marozzivi.it
Reclami: reclami@marozzivi.it
PEC: marozzi@pec.it

