



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Ricci Bus S.r.l. (di seguito denominata "Azienda") con l'adozione volontaria della "Carta dei servizi" (di seguito denominata "Carta") desidera qualificare il rapporto tra l'azienda e i suoi clienti, nell'ottica di privilegiare la ricerca della qualità e della sicurezza del servizio, rispetto al solo indicatore del prezzo praticato. In tal senso, il Cliente, nel recepire tale Carta mediante l'affidamento del servizio all'Azienda che lo accetta, assumono, reciproci precisi impegni e doveri nel rispetto delle loro legittime aspettative.

I Clienti Committenti (di seguito denominati "Clienti") ed i loro Passeggeri (di seguito denominati "Viaggiatori") devono rispettare le modalità di erogazione dei servizi di trasporto, cui si debbono attenere.

Con la presente Carta, vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio, che potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative del Cliente, confronto dal quale, scaturisce l'impegno dell'Azienda a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

Il Cliente, viene quindi posto al centro degli interessi e delle attività dell'Azienda, nell'ottica del miglioramento continuo e dell'innalzamento della soddisfazione del cliente.

La Carta vale anche come esplicitazione delle condizioni generali di vendita dell'Azienda.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

I fattori base di qualità sono i seguenti:

1. Rispetto della normativa
2. Professionalità e affidabilità del personale
3. Comfort del veicolo
4. Sicurezza del viaggio
5. Pulizia del veicolo
6. Rispetto degli orari



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

-
7. Preventivazione e assistenza alla pianificazione del viaggio
 8. Fatturazione e assistenza amministrativa
 9. Qualità complessiva del servizio
 10. Coperture assicurative

RAPPORTI FRA AZIENDA E CLIENTE

Diritti e Doveri del viaggiatore

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti, considerati anche come fattori di qualità:

1. Rispetto della normativa

L'Azienda è in possesso dei titoli autorizzativi previsti dalla normativa generale e di settore per l'esercizio della professione di autotrasporto di viaggiatori su strada mediante autovettura ed autobus, in ambito nazionale ed internazionale.

L'Azienda ha un direttore tecnico in possesso dell'Attestato di capacità professionale per dirigere l'attività di trasporto di viaggiatori su strada sul territorio nazionale ed in campo internazionale (ai sensi del decreto n. 448/91 e successive modifiche).

L'Azienda è in possesso della Licenza comunitaria n.° 00011469 per l'esercizio di trasporto di viaggiatori su strada per conto terzi effettuato con autobus.

L'Azienda è regolarmente iscritta alla CCIAA di Ravenna al n. 03438920377.

L'Azienda sottopone i propri autoveicoli alle scadenze prescritte alla revisione e collaudo presso la MCTC.

L'Azienda applica la normativa comunitaria e nazionale sui tempi di guida e di riposo dei conducenti.

2. Professionalità e affidabilità del personale

Il personale alla guida degli automezzi dell'Azienda è regolarmente assunto ai sensi dei CCNL autoferrotranvieri ed è in possesso dei titoli autorizzativi quali patente in corso di validità, carta di qualifica del conducente, carta tachigrafica digitale, eventuali documenti validi per l'espatrio, altri documenti di Legge.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

Il conducente nello svolgimento dei compiti a lui assegnati, indossa la divisa aziendale o abbigliamento decoroso, è in condizioni psico-fisiche idonee, non assume alcool o stupefacenti, prende conoscenza dell'itinerario.

Il personale dell'Azienda opera nel rispetto delle normative vigenti, dei regolamenti e disposizioni aziendali, delle prescrizioni contrattuali. Il conducente tratta i passeggeri con rispetto e cortesia, si rapporta con il Cliente o con il capogruppo delegato, collabora con il Viaggiatore nelle operazioni di carico/scarico bagagli.

3. Comfort del veicolo

I veicoli adibiti a turismo dell'Azienda sono dotati di tutti i comfort (impianto di climatizzazione, sedili reclinabili, video e lettore CD, monitor, frigorifero e Wi-Fi gratuito nel territorio nazionale). Inoltre alcuni mezzi presentano ulteriori comfort quali toilette, sedili allargabili, macchina del caffè, monitor supplementari, prese USB e prese 220 volt.

L'Azienda e il conducente sono impegnati nel mantenerli in efficienza.

Il conducente, compatibilmente all'organizzazione del servizio, climatizza preventivamente il veicolo (lo riscalda o lo raffresca secondo le esigenze climatiche).

4. Sicurezza del viaggio

L'Azienda si impegna affinché il viaggio venga effettuato, anche con l'assistenza del Cliente in fase di pianificazione, in condizioni di sicurezza, in particolare nei viaggi di lunga percorrenza, prevedendo tappe intermedie al fine di rispettare i tempi di guida previsti dalla normativa.

Gli autobus e le autovetture vengono sottoposti annualmente a revisione tecnica presso la MCTC (Motorizzazione Civile) e comunque seguono un programma di manutenzione preventiva.

I veicoli sono dotati di moderni sistemi di sicurezza attiva e passiva per garantire l'incolumità dei trasportati.

I passeggeri a bordo di veicoli dotati di cinture di sicurezza devono tenerle allacciate quando il veicolo è in movimento; è assolutamente vietato stare in piedi con il veicolo in movimento.

A bordo di tutti i veicoli dell'Azienda non è ammesso fumare.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

5. Pulizia del veicolo

L'Azienda si impegna affinché il veicolo all'inizio del viaggio sia pulito internamente ed esternamente, compatibilmente con le condizioni atmosferiche; il conducente, se necessario, effettuerà una pulizia sommaria anche durante il viaggio.

Il Viaggiatore è chiamato a collaborare nel mantenere il decoro del veicolo utilizzando i cestini.

La toilette eventualmente presente a bordo del veicolo viene pulita e sanificata;

il Viaggiatore è invitato ad usarla solo nei casi di effettiva urgenza e necessità (ricordiamo che l'uso della toilette è consentito dalla Legge solamente a bus fermo)

6. Rispetto degli orari

L'Azienda si impegna a rispettare gli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate e le soste programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.

Il conducente effettuerà comunque tutte le soste previste dalla normativa in materia di orari di guida, cancellando o differendo servizi che non fossero conformi a quanto previsto dalla legislazione.

7. Preventivazione e assistenza alla pianificazione del viaggio

L'Azienda si impegna a predisporre il preventivo per il Cliente il prima possibile dal ricevimento della richiesta, tenendo conto delle specifiche tecnico – organizzative dettagliate dal richiedente.

Se richiesto, l'Azienda collabora con il Cliente per assisterlo nella corretta pianificazione del viaggio, fornendo utili informazioni circa la percorribilità delle strade, i ticket di accesso alle città, i tempi di guida che deve osservare il conducente, ecc.

8. Fatturazione e assistenza amministrativa

L'Azienda si impegna ad emettere fattura elettronica descrittiva delle prestazioni rese, in conformità del preventivo formulato al Cliente e tenendo conto di eventuali maggiorazioni orarie, modifiche di percorso, spese accessorie.

Al Cliente viene assicurata piena trasparenza amministrativa.

La fattura indicherà le modalità ed i tempi di pagamento cui il Cliente dovrà attenersi.

9. Qualità complessiva del servizio



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

L'Azienda si impegna a far sì che il viaggio sia conforme alle condizioni pattuite con il Cliente e gradevole per il Viaggiatore per assicurare un elevato standard di servizio.

L'Azienda attua tutte le azioni necessarie e utili al fine di ottemperare ai sopraindicati fattori di qualità.

L'Azienda si impegna a rispondere ai reclami formalizzati entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili nel caso in cui fosse necessario acquisire ulteriori elementi di valutazione.

10. Copertura R.C.A.

L'Azienda, per tramite della propria compagnia assicuratrice, provvede al risarcimento di eventuali danni occorsi all'utente durante lo svolgimento del servizio, per propria e dimostrata responsabilità, nei seguenti casi:

- Danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- Danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'automezzo ed all'atto della salita/discesa dello stesso;

a condizione che:

- a) Abbia rispettato le condizioni di viaggio relative alla sicurezza ed in particolare il divieto di alzarsi e l'obbligatorietà di indossare le cinture di ritenzione con il veicolo in movimento;
- b) Informi al momento, l'autista del mezzo interessato, segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità ed eventuali testimoni e i relativi recapiti;
- c) Scriva tempestivamente alla Direzione dell'Azienda mediante raccomandata A/R e/o PEC, per accertare l'avvenuta informazione di sinistro da parte del conducente e per la formalizzazione della denuncia alla Compagnia di assicurazione.

L'Azienda a fronte di una copertura obbligatoria minima di Legge, assicura per i bus turistici i seguenti massimali RCA:

- BUS SUPERIORI AI 20 POSTI
50 Milioni di Euro totali, suddivisi in 40 Milioni per danni alle persone e 10 milioni per danni alle cose.
- BUS FINO A 20 POSTI



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

32 Milioni di Euro totali, suddivisi in 30 Milioni per danni alle persone e 2 milioni per danni alle cose.

- MINIVAN 8 POSTI

10 Milioni di Euro totali, suddivisi in 8,5 Milioni per danni alle persone e 1,5 milioni per danni alle cose.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il Cliente e il Viaggiatore sono tenuti a rispettare i seguenti doveri:

1. Condizioni generali

Possono usufruire dei servizi di trasporto di noleggio con conducente dell'Azienda mediante autobus o autovettura solo i Viaggiatori che siano autorizzati dal Cliente.

2. Accesso agli automezzi

L'accesso agli autobus avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate concordate con il Cliente e previste dal piano di viaggio.

Il Viaggiatore diretto oltre ai confini nazionali deve avere con se un documento valido di identità E valido per l'espatrio; eventuali controlli alle frontiere che comportassero il diniego delle autorità di frontiera al transito comporteranno l'allontanamento del viaggiatore dal veicolo in loco, senza che nulla possa essere preteso dal trasportato, salvo richiederli i relativi danni conseguenti.

3. Contratto di trasporto e validità

Il Cliente deve stipula il contratto di trasporto con l'Azienda in forma scritta iscritto; gli accordi verbali devono essere seguiti da accordi/conferme scritte.

Il Cliente è tenuto a dettagliare il piano di viaggio ed ad attenersi a quanto stabilito preventivamente con l'Azienda; eventuali modifiche devono essere concordate con l'Ufficio Noleggi dell'Azienda e possono comportare incrementi del prezzo di vendita stabilito inizialmente.

Il prezzo di norma non include, se non specificato diversamente per iscritto, vitto e alloggio autista a carico del gruppo.

Il Cliente dovrà specificare esattamente per i servizi richiesti le date, gli orari, il punto di partenza e di arrivo, fermate intermedie, escursioni richieste, servizi aggiuntivi ed ogni altro dettaglio utile per l'accurata definizione del piano di viaggio corredato dal preventivo di spesa.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

4. Condizioni di pagamento

Le condizioni di pagamento sono di norma la rimessa diretta prima della partenza, se non specificato diversamente per iscritto tramite accordi commerciali; i pagamenti vengono effettuati presso la sede dell'Azienda o mediante bonifico bancario su istituto di credito indicato.

Il mancato pagamento prima della partenza quando questo fosse richiesto, è causa di annullamento del contratto. In caso di ritardato pagamento verranno addebitati gli interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) oltre alle spese legali e amministrative.

5. Disdette, addebiti e rimborsi

Alle disdette e cancellazioni vengono applicate le seguenti condizioni, salvo diversi accordi presi preventivamente tra il Cliente e la Direzione dell'Azienda:

- a) Più di 15 giorni dall'inizio del noleggio: nessun addebito
- b) Fino a 72 ore prima dell'inizio del noleggio: addebito del 50% del totale.
- c) Da 72 a 24 ore prima dell'inizio del noleggio: addebito del 75% del totale.
- d) Meno di 24 ore prima dell'inizio del noleggio: addebito del 100% del totale.

Non si applicano addebiti per modifiche minime di programma; diversamente modifiche che alterino la struttura del servizio possono comportare un addebito aggiuntivo ad insindacabile giudizio dell'Azienda. Ogni ora supplementare di servizio o modifica di percorso richiesta dal cliente comporta l'addebito degli extra costi e delle eventuali spese aggiuntive. Il rimborso di importi da liquidare al cliente vengono effettuati entro 30 giorni.

6. Comportamento in vettura dei viaggiatori

Il Viaggiatore in vettura è tenuto a comportarsi in modo corretto e civile.

E' pregato di tenere presente che il personale di servizio esercita un lavoro spesso difficile ed è pertanto invitato a cercare di agevolarlo nel miglior modo possibile, in particolare non intrattenendosi a parlare con l'autista se non per quanto strettamente indispensabile.

In vettura è vietato:

- a) ingombrare i passaggi o sostare nelle aree di salita e discesa senza motivo;



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

-
- c) insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature;
 - d) fumare;
 - e) appoggiarsi alle portiere;
 - f) gettare oggetti dal finestrino;
 - g) salire sul bus in stato di ebbrezza o in condizioni psicofisiche alterate;
 - i) offendere la decenza;
 - m) svolgere attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
 - n) far uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando di emergenza per l'apertura delle porte.

Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento sopraindicate, può non essere accettato in vettura, oppure fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, per opera del personale di servizio, dei controllori o dei funzionari dell'Azienda, ovvero per intervento della Forza Pubblica, senza pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

In vettura è fatto obbligo al viaggiatore non seduto di sorreggersi alle apposite maniglie, ai mancorrenti o ad altri possibili appoggi al fine di evitare danni da caduta per brusche frenate dovute a circostanze imprevedibili della circolazione.

Ove presenti, è obbligatorio l'uso delle cinture di ritenzione quando il veicolo è in marcia.

7. Trasporto animali

Di norma nei veicoli non è consentito il trasporto animali. Tale trasporto è ammesso solo previo accordo tra il Cliente e l'Azienda, utilizzando gli appositi dispositivi di trasporto (Es. gabbietta, museruola) e se non vengono sollevate proteste da parte degli altri viaggiatori. Ove l'animale trasportato insudici o deteriori in altro modo l'autobus, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni.

Gli SVAN: Animali di assistenza (cani-guida per non vedenti e non udenti, cani di assistenza a persone con mobilità ridotta e cani utilizzati nelle ricerche e soccorsi) devono essere debitamente identificati come animali di assistenza e muniti di certificazione ufficiale che ne attesti l'avvenuto addestramento; possono viaggiare ai piedi del padrone, senza contenitore per il trasporto; non possono occupare un posto passeggero; devono indossare il guinzaglio; non possono circolare liberamente all'interno del mezzo.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

In tutti i casi sopra elencati gli animali presenti a bordo devono essere muniti di regolare libretto sanitario e delle vaccinazioni obbligatorie di Legge.

8. Trasporto bagagli

Il viaggiatore può portare con se i propri bagagli gratuitamente purché venga rispettato in buon senso e la capacità massima di carico dell'autobus, che l'Azienda si riserva di comunicare al Cliente prima della partenza del servizio.

A bordo può essere portato un bagaglio personale di piccole dimensioni (Es: borsa persona, zainetto, borsa pc, borsa macchina fotografica, ecc...), ove non trovi posto sulle cappelliere, non può occupare posto nel corridoio, sul sedile o sul pavimento e va posizionato nel bagagliaio a cura del viaggiatore.

Non sono ammessi i colli che, per dimensione o peso, non si prestano ad essere trasportati sugli automezzi aziendali.

Non sono ammessi al trasporto bagagli o colli contenenti sostanze infiammabili di qualsiasi natura, bombole di gas di qualsiasi tipo, veleni, materiali corrosivi, esplosivi, radioattivi, infettanti, decomponibili o emananti odori sgradevoli, oggetti il cui trasporto è vietato per motivi di ordine pubblico o di sicurezza.

Il personale dell'Azienda si riserva comunque il diritto di non ammettere al trasporto tutti quei colli che, a suo esclusivo giudizio, potrebbero costituire pericolo o fastidio per i viaggiatori o causare danno all'autobus.

Tutti i bagagli sono trasportati sotto custodia ad a cura esclusiva del viaggiatore, senza nessuna responsabilità dell'Azienda che non risponde dei deterioramenti, scambi, smarrimenti o furti che si possano verificare.

9. Oggetti smarriti o sottratti

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno presi in custodia e potranno essere ritirati presso la sede dell'Azienda entro 30 giorni dal ritrovamento.

10. Riserve di posti e precedenza

A bordo di ogni veicolo dell'Azienda i posti a sedere sistemati in prossimità della porta di discesa sono riservati a utenti invalidi, portatori di handicap e, in subordine, a persone anziane.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

11. Infortuni subiti sugli automezzi

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo dei bus, il viaggiatore interessato deve avvisare immediatamente il conducente e fare circostanziata e tempestiva denuncia all'Azienda.

La denuncia deve riportare la data, l'ora, il luogo e la descrizione del fatto, la targa dell'automezzo, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni e deve essere accompagnata da certificato medico.

12. Danni arrecati agli automezzi, ai dipendenti ed ai beni aziendali

Tutti i danni e i guasti arrecati dai viaggiatori ai veicoli, oggetti e locali dell'Azienda devono essere integralmente risarciti.

Il Viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda.

Il Viaggiatore è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio, così come risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose; per i danni causati da Viaggiatori disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Il Cliente è responsabile in solido con il Viaggiatore che ha arrecato il danno e salvo diversi accordi in forma scritta, il risarcimento viene a lui richiesto e da questi liquidato all'Azienda.

13. Responsabilità dell'Azienda

Gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovuti ad esigenze di servizio o a cause esterne; il viaggiatore deve quindi predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio (almeno dieci minuti prima dell'orario previsto).

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdite di coincidenza e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Nel caso di interruzione del viaggio per avaria del veicolo, per incidenti nella circolazione o per qualsiasi altra causa, non è ammesso alcun rimborso, a qualsiasi titolo richiesto.

I bagagli vengono trasportati sotto la custodia ed a rischio dei viaggiatori, l'Azienda non risponde di furti, ammanchi, manomissioni, danneggiamenti.

In caso di infortuni e sinistri dovuti a qualsiasi causa la responsabilità civile dell'Azienda è limitata alla liquidazione che la Società assicuratrice farà in base alla polizza che assicura i viaggiatori e i terzi a norma delle prescrizioni di legge.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

14. Rispetto dei tempi di guida e di riposo dei conducenti

L'Azienda applica le disposizioni normative in materia di tempi di guida e di riposo dei conducenti cui anche il Cliente deve conformarsi. Pertanto il Cliente rispetterà le indicazioni fornite dal conducente dell'Azienda e dall'Azienda stessa, circa le soste obbligatorie e le ore di disponibilità alla guida, nulla potendo di più pretendere, salvo - ove possibile - l'inserimento in servizio di un secondo conducente concordato preventivamente con l'ufficio commerciale.

Viene schematizzata la norma europea recepita dall'Italia, la quale può subire variazioni cui l'Azienda ed il Cliente si impegnano a rispettare, con eventuale revisione del piano di viaggio e/o del preventivo di spesa.

PERIODO DI SERVIZIO	REGOLA BASE	ALTERNATIVA ALLA REGOLA BASE
Guida Ininterrotta	4 ore e 30 minuti	Nessuna
Interruzione di guida	Minimo 45 minuti	Due interruzioni: una da 15 minuti e l'altra da 30 minuti
Periodo di guida giornaliera	Massimo 9 ore	10 ore (2 volte alla settimana)
Giorni consecutivi di guida	Massimo 6 giorni (In Italia)	Massimo 12 giorni (all'Estero)
Guida su una settimana consecutiva	Massimo 56 ore	Nessuna
Guida su due settimane consecutive	Massimo 90 ore	Nessuna
Riposo quotidiano	Minimo 11 ore consecutive	Un periodo di 3 ore ininterrotto + un periodo di 9 ore ininterrotto
Riposo settimanale	Almeno 45 ore	Nel corso di due settimane consecutive è concesso un periodo di riposo settimanale regolare (45 ore) e un periodo di riposo settimanale ridotto (24 ore). La riduzione è tuttavia compensata da un tempo di riposo equivalente preso entro la fine della terza settimana successiva alla settimana in questione



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

15. Sospensioni e variazioni del servizio

Eventuali sospensioni o variazioni del servizio verranno preventivamente comunicate al Cliente con avviso per iscritto o telefonico.

L'Azienda si riserva di garantire il servizio con altro vettore da lei incaricato per ragioni di forza maggiore, quale l'indisponibilità del veicolo o del conducente, assicurando pari livello qualitativo al Cliente.

L'Azienda non risponde e nessun rimborso è dovuto qualora il disservizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda quali traffico intenso, percorso bloccato o deviato dalle Autorità, guasto meccanico del veicolo, malore del conducente, sospensione dalla guida del conducente da parte delle Autorità, che possano comportare ritardi, con conseguenti perdite di aerei, traghetti, prenotazioni alberghiere e ogni altro servizio o prestazione prenotata; non risponde pertanto di spese di rimpatrio, trasporto, vitto o alloggio per i passeggeri trasportati.

In caso di guasto meccanico o indisposizione del conducente, l'Azienda si impegna a riparare il veicolo nel minor tempo possibile attivando i service di assistenza oppure nel caso di guasti o eventi gravi, la sostituzione del veicolo o/e del conducente, garantendo la prosecuzione del servizio, compatibilmente al reperimento di automezzo sostitutivo proprio o di terzi, senza oneri per il Cliente; la gestione del guasto e le relative decisioni sono assunte ad insindacabile giudizio dell'Azienda.

16. Suggerimenti e reclami

Eventuali reclami e suggerimenti circa l'andamento dei servizi, qualsiasi irregolarità o riguardanti episodi particolari, debbono essere comunicati immediatamente al personale dell'Azienda e successivamente formalizzati alla Direzione dell'Azienda.

APPLICAZIONE

L'Azienda e il Cliente con la formalizzazione del contratto di viaggio si impegnano vicendevolmente all'applicazione della presente Carta, in particolare il Cliente ne accetta incondizionatamente il contenuto con l'accettazione della proposta commerciale dell'Azienda.

CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO

I contenuti della presente Carta potranno essere aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza. L'Azienda si impegna a darne adeguata informazione ai Clienti.



Sede legale ed amministrativa
48031, Bagnara di Romagna (RA)
V.le G. Matteotti, 19
T. 0545 76001 F. 0545 76570
bagnara@ricci-bus.it

Ufficio commerciale
40026, Imola (BO)
V. G. Donati, 64
T. 0542 642588 F. 0542 642423
info@ricci-bus.it
pec: riccibus@pec.it

COMUNICAZIONI ALL'AZIENDA

Ricci Bus S.r.l.

Viale Giacomo Matteotti, 19

48031 Bagnara di Romagna (RA)

T. 0545 76001 | F. 0545 76570

E-mail: bagnara@ricci-bus.it

Pec: riccibus@pec.it