

CARTA DELLA MOBILITÀ

Ed. 2016

FLIXBUS



Via Camperio 14, 20123 Milano (MI)

www.flixbus.it

AUTOLINEE REGIONALI, INTERREGIONALI e INTERNAZIONALI

Società **FLIXBUS ITALIA S.r.l.**

INDICE

1. PREMESSA	p. 4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	p. 4
3. SCOPO DELLA CARTA	p. 4
4. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA FLIXBUS	p. 6
5. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA	p. 6
6. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA	p. 7
7. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	p. 8
8. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	p. 10
8.1 Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie	
8.2 Diritto all'informazione	
8.3 Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente	
8.4 Diritto alla continuazione del viaggio, al reinstradamento e al rimborso del prezzo del biglietto in caso di annullamento o di ingente ritardo	
8.5 Diritti dei disabili e di persone con mobilità ridotta	
8.6 Diritto alla presentazione di reclami presso il vettore o presso gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento	
8.7 Come far valere i diritti del passeggero	
9. INFORMAZIONE AGLI UTENTI	p. 17
9.1 Gestione dei Bagagli	
9.2 Oggetti Smarriti	
9.3 Gestione dei Reclami	

9.4 Rimborsi

9.5 Trattamento e tutela dei dati personali

9.6 Cookies

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento ufficiale di riferimento che ricopre un ruolo molto importante nel rapporto tra cliente e azienda. Lo scopo principale di tale documento è quello di valutare anno dopo anno il rapporto con il cliente. In questa prospettiva, viene analizzata costantemente la variazione della domanda e dell'esigenza della clientela.

FLIXBUS S.r.l. (d'ora in avanti "**FlixBus**" o l'"**Organizzazione**") è a conoscenza delle esigenze dell'utente e ha deciso di adottare il presente documento, cercando di avere un continuo miglioramento relativo alla qualità delle proprie prestazioni in linea con la norma UNI EN ISO 9001.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- ✓ Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità del settore trasporti pubblici (carta della mobilità)".

3 SCOPO DELLA CARTA

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di identificare e attuare processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento tali da assicurare le prestazioni dell'Organizzazione e la soddisfazione del Cliente.

- ✓ Dimostrare la conformità dei prodotti offerti al cliente;
- ✓ Assicurare la conformità del Sistema Gestione Qualità ("**SGQ**") alla norma di riferimento ed alle politiche ed impegni della direzione;
- ✓ Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema.

Per garantire la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti richiesti dal Cliente ed evitare l'insorgere di non conformità e di reclami, FlixBus ha predisposto il SGQ in linea con la norma UNI EN ISO 9001 vigente, con obiettivi quantificati e misurabili per il miglioramento delle performance correlate ai processi chiave, ai livelli e alle Funzioni dell'Organizzazione.

Sulla base delle strategie, delle politiche e degli impegni definite dalla direzione generale, l'Organizzazione - compatibilmente alle risorse disponibili - individua per i pertinenti livelli e funzioni, degli obiettivi quantificati e misurabili aventi come scopo il miglioramento continuo delle proprie performance sia interne che verso le esigenze ed aspettative dei propri Clienti.

Il raggiungimento degli obiettivi è conseguito attraverso il perseguimento di specifici traguardi, relativi ad uno o più fattori associati al processo ritenuto significativo.

L'efficacia e l'efficienza del risultato finale è subordinata all'adeguatezza dei criteri adottati in sede di pianificazione, che devono considerare sia i presupposti sia le eventuali modifiche subentrate e/o introdotte nelle fasi successive.

La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene formalizzata al fine di:

- ✓ Stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001 vigente e dalla Politica per la Qualità;
- ✓ Pianificare ed attuare gli obiettivi quantificati e misurabili necessari per dimostrare il miglioramento delle performance qualitative e quantitative dell'Organizzazione.

4 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA FLIXBUS

FlixBus è un fornitore di trasporti in autobus a lunga percorrenza, che collega ogni giorno grandi e medie città attraverso la sua rete di servizi in gran parte d'Europa. FlixBus offre una forma di mobilità moderna e a prezzi ottimi. Il servizio FlixBus è stato lanciato in Germania il 13 febbraio 2013, rendendolo il primo fornitore di trasporti in autobus interurbani ad operare con le nuove leggi. Gli oltre 5.000 collegamenti al giorno, la solida rete di partner e un sistema di prenotazione innovativo, fanno di FlixBus una delle più efficienti compagnie tedesche di autobus a lunga percorrenza. Per noi, "moderno" significa che gli autobus FlixBus garantiscono i più alti standard di comfort, sicurezza e sostenibilità. Allo stesso tempo, vogliamo sempre offrire ai nostri clienti le migliori tariffe. FlixBus oggi si apre a nuovi mercati, come quello italiano, per portare lo stesso servizio di qualità in tutta Europa.

5 PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Inoltre l'azienda si impegna a rispettare i principi di:

- *Uguaglianza ed Imparzialità*

I clienti possono accedere ai servizi erogati dal FlixBus in condizioni di piena e totale imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni tipologia di discriminazione ingiustificata compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni, per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. FlixBus si

impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i clienti in caso di interruzioni o disservizi.

- *Partecipazione e trasparenza*

FlixBus favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei clienti alla gestione e al continuo miglioramento dei servizi erogati. Ogni utente può formulare suggerimenti e reclami. Essi saranno esaminati secondo un iter predefinito e verrà successivamente data risposta attraverso i vari strumenti attraverso i quali viene effettuato il reclamo.

- *Continuità*

L'erogazione del servizio svolto da FlixBus deve essere continua regolare e senza interruzioni. Nei casi di emergenza in cui dovesse venire a mancare questa condizione FlixBus adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- *Efficienza ed efficacia*

FlixBus in linea con la norma ISO 9001, continua a ricercare il miglioramento e si impegna ad utilizzare sia risorse umane che finanziarie in modo da erogare servizi in modo puntuale, efficiente ed efficace. Vengono costantemente stabiliti parametri di riferimento in modo da garantire un costante monitoraggio di tutti i processi interni e, in caso di eventuali mancanze porre in essere le misure correttive conseguenti.

6 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi di FlixBus viene comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito Internet aziendale www.flixbus.it. Come già descritto

in precedenza, FlixBus ha sviluppato e implementato un sistema per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2008 ed intende mantenere tale certificazione attraverso il continuo impegno ad erogare un servizio volto all'attenzione del cliente, conforme alla normativa vigente e sottoposto a costante monitoraggio.

7 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

FlixBus, avendo già ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008, ha implementato un sistema di monitoraggio complessivo del servizio. Pertanto sono stati definiti:

- ✓ I fattori di qualità;
- ✓ Gli indicatori di qualità;
- ✓ Gli standard da raggiungere.

I fattori di qualità sono rappresentati da alcuni elementi base che svolgono un ruolo determinante per la valutazione del servizio nel suo complesso; sono infatti definiti attraverso alcuni indicatori di qualità aziendali. I valori riscontrati sottoposti a costante verifica da parte del responsabile della qualità di FlixBus, permettono di identificare il livello del servizio offerto in modo tale da effettuare un punto di vista d'insieme sull'azienda. Gli standard da raggiungere sono identificati considerando potenzialità dell'azienda e aspettative degli utenti.

FlixBus ha individuato i processi sulla base dell'esigenza di misurazione ed ha indicato:

- ✓ I parametri e gli indicatori per ciascun processo;
- ✓ La frequenza di osservazione;
- ✓ L'output dei dati;
- ✓ Responsabili di processo.

Come indicati nella tabella seguente, i metodi utilizzati per monitorare e misurare i processi sono:

- ✓ Raccolta dati;
- ✓ Elaborazione attraverso aggregazione e percentuali;
- ✓ Rendicontazione.

Gli indicatori più significativi utilizzati per monitorare i processi aziendali sono:

RECLAMI / N.C.		<i>Soddisfazione del cliente</i>	<i>N. reclami/ passeggeri</i>
		<i>Ritardo Risoluzione Reclami</i>	<i>N° reclami con risposta superiore ai 30 gg</i>
FORMAZIONE		<i>n° ore formazione dipendenti</i>	<i>Ore</i>
COMMERCIALE		<i>Fatturato/ passeggeri</i>	<i>€uro</i>
		<i>Fatturato/rimborsi</i>	<i>€uro</i>
SODDISFAZIONE CLIENTE		<i>Tasso di soddisfazione generale</i>	<i>% di soddisfatti</i>
ACQUISTI		<i>Linee attive</i>	<i>Numero linee attive</i>
REGOLARITA' SERVIZIO	DEL	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse fatte /corse programmate</i>
PUNTUALITA' MEZZI	DEI	<i>Puntualità del servizio</i>	<i>% corse in orario sul totale (0-10min)</i>
FORNITORI		<i>Nc fornitori</i>	<i>N° di non conformità ai fornitori</i>
SICUREZZA VIAGGIO	DEL	<i>Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto</i>	<i>N° incidenti passivi/ Km totali percorsi</i>
		<i>Parco Autobus</i>	<i>N° totale Mezzi</i>
		<i>Età dei mezzi</i>	<i>% bus oltre i 5 anni</i>
PULIZIA CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	E	<i>Percezione pulizia</i>	<i>% utenti soddisfatti</i>
COMFORT VIAGGIO	DEL	<i>Assistenza durante il viaggio</i>	<i>% viaggi con assistenza</i>
LIVELLO DI SERVIZIO		<i>Viaggiatori</i>	<i>N° viaggiatori all'anno</i>
		<i>Incidenza reclami</i>	<i>Reclami ogni 100000 viaggiatori</i>

Qualora i risultati provenienti non dovessero rispecchiare i risultati pianificati saranno adottate correzioni e intraprese azioni correttive scaturite direttamente dai responsabili di processo.

8 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il principale canale utilizzato da FlixBus per la vendita dei biglietti avviene on line tramite il sito web www.flixbus.it. E' possibile inoltre effettuare l'acquisto tramite l'applicazione per *smartphone*, servizio identico a quello eseguito via web.

Dalla Home Page del sito web si può selezionare la ricerca per:

- ✓ Città e giorno di partenza;
- ✓ Città e giorno di destinazione.

Eseguendo la ricerca si riscontra la pagina relativa ai prezzi che sono comprensivi di Iva e ai quali non verrà aggiunto alcun supplemento per le soluzioni di andata e ritorno.

Durante l'acquisto dei biglietti vi è la possibilità di inserire dei buoni sconto. Una volta applicati al prezzo finale, a seguito dell'inserimento del nome, cognome (obbligatorio) e del numero di telefono (facoltativo), verrà riservato il posto indicato per i successivi 30 minuti.

Nella successiva schermata è possibile scegliere la modalità di pagamento e, accettati termini e condizioni di utilizzo, si inserisce obbligatoriamente l'indirizzo e-mail.

Subito dopo viene inviata una e-mail all'indirizzo indicato, contenente il biglietto, le informazioni di base ed un'eventuale etichetta per i bagagli, anch'essa personalizzata in ogni sua parte.

Tutti i nostri conducenti sono altamente specializzati e vengono regolarmente formati sulle norme di sicurezza, sono sempre preparati a fronteggiare problemi di traffico e di viaggio in generale. Che si tratti di una strada scivolosa, una brusca virata o di molto traffico, i nostri autisti sono pronti ad affrontare ogni tratta autobus in modo professionale e sicuro. Alterniamo tempi di guida e di riposo, per garantire che il conducente del bus rimanga sempre concentrato sulla rotta. Anche se il viaggio in autobus dovesse durare più del tempo stabilito, la sicurezza sarà sempre la nostra priorità assoluta. La sicurezza sui nostri autobus - anche grazie a strumenti tecnici - è una procedura standard per FlixBus. I nostri autobus sono dotati di sistemi di assistenza elettronica che supportano tutte le misure di sicurezza. ESP, ABS, AFS (ottimo sistema di illuminazione anteriore), LDW (sistema di avviso di deviazione dalla corsia), sensori di luce e molto altro ancora. Gli autobus che userete sono regolarmente controllati per garantire le misure di massima sicurezza.

Anche i clienti potranno contribuire a garantire la sicurezza del loro viaggio in autobus. A bordo è obbligatorio portare la cintura di sicurezza. La sicurezza del cliente è la nostra priorità, con FlixBus il cliente è al sicuro sulla strada.

Per quanto attiene ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus occorre fare altresì riferimento al Regolamento CE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio ("**Regolamento**")

8.1 Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie

Nell'acquisto del biglietto per il servizio di trasporto persone a mezzo autobus, nessun utente deve essere discriminato, direttamente o indirettamente, in base alla sua cittadinanza o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione Europea. Per il regolare servizio di trasporto, i vettori emettono al passeggero un biglietto (eventualmente in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

8.2 Diritto all'informazione

Nel trasporto su autobus di linea, tutti i passeggeri hanno il diritto a ricevere informazioni adeguate durante l'intero viaggio. Fanno parte di questo diritto la comunicazione dei diritti dei passeggeri e delle indicazioni necessarie a prendere contatto con gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente Regolamento. Tutte le informazioni generali rilevanti, nonché le condizioni di trasporto, devono essere fornite in formato accessibile anche a persone disabili o con mobilità ridotta. Tali formati possono essere, ad esempio, stampa in caratteri grandi, linguaggio chiaro, Braille, registrazione vocale.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore informerà quanto prima i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunicherà la nuova ora di partenza prevista non appena tale informazione sarà disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, il vettore fornirà tali informazioni anche per via elettronica, nel caso in cui il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

8.3 Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso o le lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il Regolamento stabilisce unicamente determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico, ma dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativamente alle esigenze pratiche

immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

8.4 Diritto alla continuazione del viaggio, al reinstradamento e al rimborso del prezzo del biglietto in caso di annullamento o di ingente ritardo.

In caso di numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, oppure qualora il vettore preveda ragionevolmente che la partenza di un regolare servizio subisca un ritardo di oltre 120 minuti o venga annullato, i passeggeri avranno diritto a scegliere tra le seguenti opzioni: 1) la continuazione del viaggio, il prima possibile, fino alla destinazione finale con percorso modificato (reinstradamento), senza oneri aggiuntivi e a condizioni analoghe, oppure 2) il rimborso dell'intero prezzo del biglietto e ove necessario, 3) il ritorno gratuito, il prima possibile, al punto di partenza indicato nel contratto di trasporto. Questo diritto al risarcimento, e l'eventuale rimborso del prezzo del biglietto, non escludono il diritto dei passeggeri a far valere - davanti a tribunali nazionali e secondo le norme di legge vigenti - eventuali rivendicazioni derivanti da danni subiti a causa dell'annullamento o del ritardo del servizio di linea.

Qualora l'autobus diventasse inutilizzabile durante il viaggio, il vettore dovrà inviare un altro veicolo sul luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, al fine di trasportare i passeggeri fino alla loro destinazione o comunque fino ad un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui sia possibile proseguire il viaggio.

8.5 Diritti dei disabili e di persone con mobilità ridotta

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta vigono in questo settore, oltre ai diritti generali dei passeggeri, anche i seguenti diritti, volti a far sì che tali persone possano usufruire delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

- ***Diritto delle persone disabili o con mobilità ridotta ad accedere a tutti i servizi di trasporto senza sovrapprezzo alcuno***

Il vettore non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per prenotazioni o acquisto di biglietti. Non può inoltre rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Sono ammesse delle eccezioni esclusivamente qualora il trasporto di una persona disabile o con mobilità ridotta non fosse possibile secondo le vigenti norme di sicurezza per il trasporto di passeggeri oppure nel rispetto dei requisiti per la tutela della salute e della sicurezza stabiliti dalle autorità competenti. Altra eccezione è consentita qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture renda impossibile il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Qualora il vettore si rifiuti di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questi dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto. In caso di mancata accettazione della prenotazione o di rifiuto di emettere il biglietto, il vettore dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora il vettore rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto o prenotazione, e che abbia correttamente informato il vettore stesso circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo.

Il vettore dovrà provvedere a garantire delle modalità di accesso non discriminatorie per le persone disabili o con mobilità ridotta. Dovrà inoltre portare tali modalità a conoscenza del pubblico e metterle fisicamente a disposizione in caso di richiesta del passeggero.

- ***Diritto all'assistenza speciale***

Nel trasporto su lunghe distanze il vettore dovrà prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta. Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare il vettore, con almeno 36 ore di anticipo, circa le loro particolari necessità di assistenza.

- ***Diritto al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità***

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

8.6 Diritto alla presentazione di reclami presso il vettore o presso gli organismi nazionali responsabili dell'applicazione del presente regolamento

I passeggeri possono presentare il reclamo presso il vettore entro e non oltre tre mesi dalla data del viaggio, avvenuto o programmato, su autobus di linea. Il reclamo sarà gestito da FlixBus in conformità con le disposizioni del Regolamento n. 181/2011

I termini indicati non valgono in caso di questioni relative al risarcimento per casi di morte o infortunio, nonché in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di un incidente.

8.7 Come fare valere i diritti del passeggero

Ogni stato membro dovrà nominare uno o più enti preposti a far valere i diritti sanciti dal Regolamento. L'organismo nazionale designato sarà responsabile dell'applicazione del presente Regolamento relativamente ai servizi regolari di autobus di linea da località site nel territorio dello stato membro stesso, nonché relativamente a servizi regolari di autobus di linea da un paese terzo a dette località. Ogni passeggero potrà presentare a tali organismi nazionali un reclamo per una presunta infrazione al regolamento. Uno stato membro potrà stabilire che il passeggero debba, in prima istanza, presentare il reclamo al vettore; in questo caso l'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento si occuperà dei reclami per i quali non è stata trovata soluzione. L'organismo nazionale per l'applicazione del Regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

E-mail: reclami.bus@autorita-trasporti.it

Inoltre, chi usufruisce del servizio erogato da FlixBus ha il dovere di non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto del biglietto e di presentare tale titolo ad ogni richiesta del personale. Rileva evidenziare che non è possibile cedere i titoli di viaggio. Con l'acquisto di un biglietto, il cliente ha il dovere di non occupare più di un posto a sedere e di rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto. Chi dovesse essere sorpreso a non rispettare tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, potrà incorrere in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

9 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

- ✓ 24 ore su 24, dal Lunedì alla Domenica, contattando il numero: +39 02 947 59 208;
- ✓ Inviando una E-mail: servizioclienti@flixbus.it ;
- ✓ Comunicazione al personale che ha contatto con gli utenti, che è in grado di fornire loro tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.

9.1 Gestione dei Bagagli

Certamente ogni autobus FlixBus ha abbastanza spazio per i bagagli dei clienti. Al fine di rendere il viaggio il più sicuro e confortevole possibile ti chiediamo di leggere attentamente quanto segue.

Il biglietto generalmente include il trasporto gratuito di:

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

Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere, in modo tale che le vie d'uscita non siano ostruite. Siete pregati di controllare che tutti i vostri bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione. I nostri autisti sono sempre disponibili e lieti di aiutarvi nel sistemare i bagagli nell'apposito compartimento.

- *Bagaglio Aggiuntivo*

In casi eccezionali, può essere consentito, a discrezione di FlixBus Italia e nell'ambito delle capacità disponibili, il trasporto di un ulteriore collo (bagaglio aggiuntivo) con dimensioni massime di 67x50x27 cm e peso massimo di 15 Kg. In tal caso, il viaggiatore è tenuto al pagamento di un importo aggiuntivo di Euro 9,00. A richiesta di trasporto del bagaglio

aggiuntivo deve essere effettuata telefonicamente, entro 48 ore prima dell'inizio del viaggio, al numero 02 94759208 (per chiamate dall'Italia: il costo della telefonata sarà equivalente alla tariffa di telefonia fissa prestabilita dall'operatore).

- *Biciclette*

Su alcune tratte è possibile trasportare biciclette (max. 1 bicicletta per ciascun passeggero). Le biciclette devono essere in ogni caso di dimensioni standard, senza sovrastrutture, e con peso non superiore a 25 Kg. Tandem e biciclette a tre ruote non potranno essere trasportati. Poiché il trasporto delle biciclette è limitato alla capacità massima disponibile (5 biciclette per ciascun autobus) è raccomandabile prenotare per tempo in prevendita i viaggi e i posti bicicletta. Resta inteso, in ogni caso, che non sussiste, in via generale, un diritto al trasporto delle biciclette. Nei casi in cui sia disponibile il trasporto della bicicletta, il viaggiatore è tenuto al pagamento di un importo aggiuntivo di Euro 9,00, indipendentemente dalla lunghezza e dal prezzo del biglietto della tratta prenotata.

- *Passeggini/Sedie a rotelle/Ausili per la mobilità*

I passeggini sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino per ciascun passeggero) e devono essere pieghevoli. I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Il viaggiatore disabile o con mobilità ridotta ha diritto al trasporto a titolo gratuito della propria sedia a rotelle o di altro ausilio alla deambulazione nel portabagagli del veicolo. Al fine di rendere possibile il trasporto di persone con disabilità o con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori, è necessario informare FlixBus Italia prima della prenotazione o, al più tardi, trentasei ore prima del viaggio.

Si prega di notare che a causa di motivi di sicurezza, i passeggini possono essere trasportati solo se pieghevoli, e le sedie solo se prive di rotelle elettriche.

- *Strumenti musicali*

Gli strumenti musicali sono considerati bagaglio speciale. Se le dimensioni dello strumento da trasportare (compresa la custodia) sono inferiori alle dimensioni massime del bagaglio a mano, lo strumento può essere trasportato gratuitamente al posto del bagaglio a mano; se le dimensioni dello strumento (compresa la custodia) sono superiori alle dimensioni massime del bagaglio a mano, il trasporto deve avvenire nel portabagagli. In questo caso, il viaggiatore è tenuto al pagamento di un importo aggiuntivo di Euro 9,00. Gli strumenti musicali e le loro custodie, che superano le dimensioni di 135x48x35 cm non saranno in ogni caso trasportati. Si raccomanda generalmente di trasportare strumenti musicali all'interno di custodie rigide.

9.2 Oggetti Smarriti

Qualora il viaggiatore abbia dimenticato qualcosa sull'autobus, è tenuto a compilare il modulo oggetti smarriti, scaricabile dal sito web www.flixbus.it o a telefonare, in casi urgenti, al numero +39 (02) 947 59 208 (per chiamate dall'Italia: il costo della telefonata sarà equivalente alla tariffa di telefonia fissa prestabilita dall'operatore). Eventuali reclami da parte del viaggiatore potranno essere comunicati a FlixBus utilizzando il modulo reperibile sul sito web <https://www.flixbus.it> o telefonando al numero +39 (02) 947 59 208 (per chiamate dall'Italia: il costo della telefonata sarà equivalente alla tariffa di telefonia fissa prestabilita dall'operatore).

9.3 Gestione dei Reclami

Ogni utente può formulare suggerimenti e reclami ed essi saranno esaminati secondo un iter predefinito. Ad ogni reclamo verrà data sempre risposta attraverso i vari strumenti a disposizione (sito internet, numero telefonico, posta elettronica e canali sociali).

FlixBus con l'utilizzo di softwares all'avanguardia, riesce a monitorare tutti i reclami pervenuti tramite i vari canali sociali (tra i quali Facebook, Twitter

ecc.) e si impegna a dare un riscontro scritto ad ogni segnalazione entro 7 giorni dalla pubblicazione della stessa.

9.4 Rimborsi

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

- ✓ soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- ✓ se la partenza del viaggio prenotato sarà ritardata di più di 120 minuti o in caso di overbooking;

Il rimborso è effettuato in termini monetari entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta di risarcimento

I clienti possono richiedere un rimborso dell'importo addebitato entro 8 settimane dalla data di addebito. La raccolta dell'addebito diretto SEPA sarà inviata ai clienti almeno 1 giorno prima della data di scadenza all'indirizzo e-mail specificato in fase di ordine.

Il rimborso del prezzo del biglietto comporta il pagamento dei diritti pari a € 15 per prenotazione e passeggero cancellata.

I rimborsi di spese di bicicletta e dei bagagli devono sempre essere effettuate gratuitamente.

Nel caso in cui diversi viaggi identici (singola o biglietti di ritorno) sono stati prenotati per i diversi tempi di viaggio (ad esempio, un ordine collettivo per i viaggi identici in giorni diversi), la tassa viene riscossa solo una volta per ogni passeggero prenotato in caso di cancellazione.

Se i passeggeri hanno dato un contributo volontario aggiuntivo per la protezione del clima nel corso di una prenotazione, questo sarà rimborsato gratuitamente in caso di cancellazione.

In alternativa al rimborso in contanti i passeggeri potranno richiedere un biglietto sostitutivo di viaggio senza alcuna spesa aggiuntiva.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della FlixBus.

9.5 Trattamento e tutela dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, del D. Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ("**Codice Privacy**"), FlixBus informa il viaggiatore che, per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto di trasporto, raccoglierà, conserverà presso di sé ed eventualmente comunicherà a terzi i dati personali forniti dal viaggiatore in occasione della prenotazione del viaggio o successivamente.

I dati personali sono trattati da FlixBus in modo lecito e secondo correttezza, esclusivamente per le seguenti finalità e per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento:

- adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, o normative nazionali e comunitarie, ivi compresi quelli fiscali o contabili;
- ottemperanza ad ordini provenienti da pubbliche autorità;
- esecuzione di obblighi contrattuali assunti nei confronti del viaggiatore o di specifiche richieste inoltrate da quest'ultimo prima della conclusione del contratto;
- gestione del contenzioso in essere con il viaggiatore;
- esercizio e difesa di un diritto in sede giudiziaria.

FlixBus, in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti dal viaggiatore su supporti cartacei ed elettronici, mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la riservatezza, osservando specifiche misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Con la stipulazione del contratto di trasporto, il viaggiatore presta il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali per le finalità sopra indicate

e dichiara di essere informato circa gli scopi del trattamento e i propri diritti in ordine all'accesso, alla cancellazione, all'aggiornamento, alla rettificazione, all'integrazione dei dati, nonché alla trasformazione in forma anonima o al blocco dei dati trattati in violazione di legge.

Il conferimento dei dati personali da parte del viaggiatore è facoltativo; tuttavia, l'eventuale rifiuto al conferimento degli stessi potrà comportare l'impossibilità per FlixBus di avviare o proseguire nel rapporto contrattuale.

9.6 Cookies

FlixBus utilizza nella sua pagine web i cosiddetti cookies.

I cookie sono informazioni che vengono scaricate nei dispositivi dei visitatori del sito web in modo da memorizzare dati relativi alla navigazione online.

Alcuni dei cookies utilizzati da FlixBus vengono eliminati dopo la fine della sessione del browser, vale a dire dopo la chiusura del browser da parte dell'utente (i cosiddetti cookie di sessione). Altri cookie restano sul dispositivo dell'utente e consentono a FlixBus di riconoscerne il browser la prossima volta che verrà visitato il sito web (cookie permanenti).

Questa memorizzazione aiuta a personalizzare il sito in base alle esigenze degli utenti, e a semplificarne l'uso, ad esempio, salvando alcuni input in modo che non è necessario ripeterli costantemente.

I cookie danno, quindi, la possibilità di salvare le preferenze dei visitatori, migliorandone la navigazione.

E' possibile distinguere i cookie in due grandi categorie:

1) Cookie tecnici, i quali servono ad *"effettuare la trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, o nella misura strettamente necessaria al fornitore di un servizio della società dell'informazione esplicitamente richiesto dall'abbonato o dall'utente a erogare tale servizio"* (Gazzetta Ufficiale n. 126 del 3 giugno 2014 - cfr. art. 122, comma 1, del Codice).

2) Cookie di profilazione, i quali *“sono volti a creare profili relativi all'utente e vengono utilizzati al fine di inviare messaggi pubblicitari in linea con le preferenze manifestate dallo stesso nell'ambito della navigazione in rete”* (Gazzetta Ufficiale n. 126 del 3 giugno 2014).

Bloccare i cookie: in caso di preoccupazioni e/o dubbi sull'utilizzo dei cookie, l'utente può accettare, bloccare o eliminare i cookie scaricati dalle opzioni internet del proprio browser.