

## CARTA DEI SERVIZI | 2022

REV. 7 del 10/01/2022

### SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di pubblica utilità emanano con cadenza annuale, in attuazione della Direttiva del P.C.M. del 27/01/1994 e del Decreto del P.C.M. del 30/12/1998. Essa rappresenta uno strumento di tutela dei Clienti e di stimolo alle aziende a migliorare e progredire. Concretamente la Carta dei Servizi rappresenta per l'azienda un mezzo con cui comunicare ai propri Clienti gli obiettivi di miglioramento che si impegna a raggiungere nell'arco dell'anno; mentre per i Clienti la Carta rappresenta uno strumento per conoscere l'azienda e verificare il raggiungimento degli impegni dichiarati.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Uguaglianza e imparzialità.

Il servizio di trasporto erogato da Calanda Viaggi s.r.l. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Calanda Viaggi s.r.l. si impegna a prestare particolare attenzione alle persone disabili attraverso la programmazione e la progressiva adozione di adeguate iniziative volte a migliorarne la qualità della vita.

#### Continuità del servizio.

Calanda Viaggi s.r.l. si impegna ad esercitare il servizio di trasporto in modo continuativo senza interruzioni. Qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, Calanda Viaggi s.r.l. si impegna ad effettuare servizi di emergenza.

### STRUMENTI UTILIZZATI

#### Azioni e strumenti

Calanda Viaggi s.r.l. si impegna, per le proprie competenze, ad adottare tutti gli strumenti necessari a progettare, produrre ed offrire servizi sempre più efficienti, efficaci e flessibili.  
Partecipazione del Cliente al miglioramento del servizio.

Calanda Viaggi s.r.l. accetterà di buon grado l'eventuale confronto con i Clienti che vorranno dialogare costruttivamente sulle principali problematiche e soluzioni sul servizio erogato.

Calanda Viaggi s.r.l. è a disposizione per fornire informazioni inerenti i propri servizi; a tal fine è possibile porre richieste telefonando al numero 0967 98 12 23, inviando un fax al numero 0967 98 11 46 oppure scrivendo alla e-mail box: [info@calandaviaggi.com](mailto:info@calandaviaggi.com).

#### Qualità

Calanda Viaggi s.r.l. è sempre tesa al raggiungimento del più elevato standard di servizio, monitorando sia il livello organizzativo centrale che il rapporto operatore/vettore, ponendosi degli obiettivi che le hanno permesso di ottenere attestati di merito. Per testare la piena soddisfazione del Cliente, nel bilanciamento servizio promesso/servizio prestato, Calanda Viaggi s.r.l. non lesina controlli sulla qualità realmente recepita e quella erogata. I risultati di questa continua ricerca sono poi utilizzati per migliorare con azioni e strumenti idonei i servizi offerti.

#### Ottimizzazione dei costi di gestione e produzione

Calanda Viaggi s.r.l. parallelamente al controllo di qualità ha in azione un severo programma di analisi dei costi attraverso strumenti quali:

- completa autonomia gestionale;
- informatizzazione della struttura amministrativa;
- informatizzazione della struttura operativa;
- gestione autonoma in qualità dei mezzi di produzione;
- rapporto di solidarietà interna a salvaguardia dei soci in situazioni di difficoltà.

## DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

### Diritti:

- trasparenza delle tariffe;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pulizia delle vetture;
- fidatezza e riconoscibilità del personale;
- facilità di effettuare un reclamo.

### Doveri:

- non sporcare o danneggiare le vetture;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti tra quelli classificati come nocivi o pericolosi, senza rispettare le normative vigenti in materia.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Calanda Viaggi s.r.l. tenuto in debito conto le peculiari esigenze di settore e di target quali:

- indipendente flessibilità decisionale
- tempestività processuale degli interventi
- elasticità e modularità delle risorse

ha scelto, tra le opzioni possibili, il modello divisionale quale migliore risposta a queste esigenze. In tale ottica Calanda Viaggi s.r.l. si è così strutturata:

Amministratore  
Pubbliche relazioni  
Controllo operativo

## SERVIZI OFFERTI

Il successo di un progetto aziendale siamo convinti dipenda dall'attenzione per le esigenze espresse dal Cliente, dalla cura per la qualità offerta e dalla sensibilità ricettiva e conseguente risposta alle innovazioni tecnologiche. Rispondere a questi criteri è per Calanda Viaggi s.r.l. un obiettivo primario.

### Prenotazioni

Calanda Viaggi s.r.l. ha attivato più linee preferenziali per prenotazioni:

- linea telefonica centrale operativa: 0967 98 12 23;
- linea telefonica dedicata fax: 0967 98 11 46;
- linee cellulari: 339 82 50 953;
- e-mail box: [info@calandaviaggi.com](mailto:info@calandaviaggi.com)

## RAPPORTO CON I CLIENTI

### Reclami e suggerimenti

Nell'ottica di un dialogo efficace e sensibile alle esigenze, Calanda Viaggi s.r.l., nella persona del Responsabile Maiolo Maria, raccoglie reclami e suggerimenti:

- via fax al n. 0967 98 11 46
- per lettera all'indirizzo: C.da Calogero n. 5 – 88064 Chiaravalle C.le (CZ)
- per telefono al n. 0967 98 12 23
- per internet: [www.calandaviaggi.com](http://www.calandaviaggi.com) (Modulo di soddisfazione)
- per e-mail all'indirizzo: [info@calandaviaggi.com](mailto:info@calandaviaggi.com)

Calanda Viaggi s.r.l. si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta del Cliente), entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo.

## COPERTURA ASSICURATIVA

Calanda Viaggi s.r.l. ha stipulato polizze assicurative per le proprie vetture che, inoltre, garantiscono in caso di incidente i terzi trasportati per un massimale di 10'000'000.- di Euro.