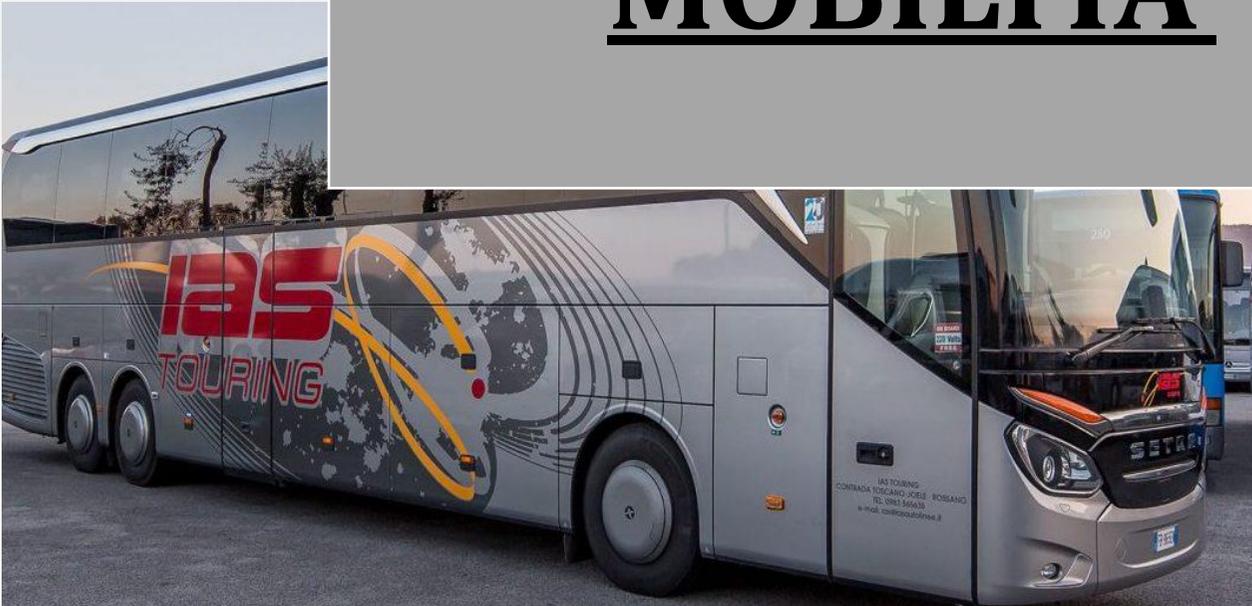




**IAS TOURING S.r.l.**

# **CARTA DELLA MOBILITA'**



UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO



**Ed. 2020**



## INDICE

Introduzione .....	3
Struttura .....	4
<b>SEZIONE I .....</b>	<b>5</b>
I Principi.....	5
L'azienda.....	6
L'organizzazione.....	7
Sedi operative e punti vendita aziendali .....	7
Personale e ambienti di lavoro .....	8
Il parco autobus .....	8
I servizi offerti .....	9
Gli orari.....	11
Noleggio autobus con conducente e servizi turistici .....	12
Sistema Qualità e Sicurezza .....	13
Modello Organizzativo di Gestione e Controllo .....	13
Obiettivi aziendali .....	13
<b>SEZIONE II .....</b>	<b>13</b>
Fattori di qualità .....	13
<b>SEZIONE III .....</b>	<b>16</b>
<b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO .....</b>	<b>17</b>
Modulo reclami.....	25
Informativa ai sensi del Reg. (UE) 679/2016 .....	26

### ***Gentile Cliente,***

la Carta dei Servizi è per la Società un'opportunità di miglioramento e sviluppo, oltretutto di adeguamento ai principi e alla normativa, nazionale ed europea, regolanti l'attività di trasporto svolta.

La *Carta dei Servizi* vuole rappresentare infatti un vero e proprio "patto" con gli utenti e con il territorio di riferimento, in quanto strumento che consente di verificare l'effettiva attuazione degli obiettivi di miglioramento perseguiti dalla Società.

La IAS Touring sta investendo notevoli risorse economiche ed umane, nella convinzione che il miglioramento del servizio di trasporto a lunga percorrenza e del noleggio con conducente rappresentino un elemento strategico per lo sviluppo - non soltanto economico - del nostro territorio.

Nell'ottica del miglioramento costante dei servizi offerti ai clienti, dell'innovazione e della connessione con le principali destinazioni europee, dal 2018 è stata avviata una collaborazione con il network internazionale dei trasporti FLIXBUS.

Una rilevante quota delle risorse aziendali continua ad essere investita ogni anno nell'acquisto di nuovi mezzi, sempre all'avanguardia, alla relativa manutenzione, al rinnovo dei sistemi di sicurezza dei viaggiatori e del personale, alla messa a punto di procedure aziendali di efficienza in ogni settore di attività, alla innovazione tecnologica e alla tutela dell'ambiente.

Dal confronto costante con le esigenze degli utenti, la Società trae spunti indispensabili per il proprio sviluppo, operando in conformità agli standard qualitativi previsti dalle norme vigenti e formando di conseguenza le risorse professionali interne. In questo senso si è avuto un valido supporto da parte di tutti gli utenti, che ringraziamo per la fiducia e la collaborazione accordata e per quella che vorranno ancora accordarci.

***Grazie***

## STRUTTURA

La **Carta dei servizi** è disponibile per l'utenza – oltre che presso le sedi aziendali - sul sito internet [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) nella sezione “*Condizioni di trasporto*” e si compone delle seguenti sezioni.

**SEZIONE I:** descrive i principi fondamentali della Carta, la storia e le peculiarità della Azienda fornendo informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

**SEZIONE II:** costituita da n. 6 schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione. In particolare si distinguono n. 6 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato. Il fattore di qualità costituisce un aspetto fondamentale la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

*I fattori di qualità sono:*

*fq1: sicurezza del viaggio e del personale;*

*fq2: efficienza del servizio: regolarità del servizio e puntualità dei mezzi/rete di vendita*

*fq3: pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture*

*fq4: confortevolezza del viaggio*

*fq5: informazioni alla clientela e servizi telematici*

*fq6: attenzione all'ambiente*

**SEZIONE III:** contiene le Condizioni generali di trasporto descrivendo gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni, nonché i diritti e doveri di questi ultimi. La Carta dei servizi recepisce, nei suoi contenuti i principi, le prescrizioni dettate dal Regolamento UE 181/2011 in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con

autobus e la relativa normativa nazionale di attuazione, ivi inclusa la nuova disciplina delle procedure a tutela degli utenti.

## SEZIONE I - I PRINCIPI -

La **IAS TOURING** assume nei confronti della propria clientela l'impegno prioritario di migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi di:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ** per offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche e conformemente ai principi di parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza;
- **CONTINUITÀ** del servizio per assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore e caso fortuito; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- **PARTECIPAZIONE** dei cittadini utenti, attraverso la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio e indagini appropriate atte a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** del servizio, adottando tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, a tal fine;
- **LIBERTÀ DI SCELTA** per favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo;
- **RISPETTO DELL'AMBIENTE** migliorando costantemente le proprie prestazioni in conformità alla normativa a tutela dell'ambiente attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;

- **TRASPARENZA** sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi.

## L'AZIENDA

La IAS TOURING SRL nasce nel 2001 nell'ambito del processo di riorganizzazione della IAS Autolinee Scura srl, operante **dal 1929** nel settore del trasporto passeggeri su gomma.

Nell'ambito del Gruppo, che vanta oggi **oltre 9.000.000 di Km** percorsi annualmente, **oltre 200 dipendenti** ed un parco autobus di **oltre 150 unità**, tutti di ultima generazione e dotati di ogni comfort, la IAS TOURING SRL è la società preposta alla gestione delle linee interregionali, che collegano le diverse regioni italiane, nonché alla offerta di servizi di noleggio autobus con conducente e di servizi turistici.

L'intera rete dei servizi svolti dalla IAS TOURING collega il Nord e il Sud Italia, collegando la Calabria ai principali centri del Settentrione, quali Bolzano, Bergamo, Milano, Bologna, Modena, Brescia, Parma, Reggio Emilia e del centro Italia (dalla Toscana al Lazio), arrivando in Sicilia con linee per Messina, Taormina, Catania, Milazzo, Patti, Santo Stefano di Camastra, Cefalù, Termini Imerese, Palermo.

L'Azienda mette a disposizione della propria clientela una vasta e capillare rete di vendita con agenzie e *ticket point* autorizzati, **presenti in tutte le regioni italiane** interessate. La recente partnership con Flixbus, al contempo, fornisce alla clientela un'offerta di servizi sempre migliore.

La IAS TOURING SRL vanta un SISTEMA DI QUALITÀ adeguato alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, nonché un sistema di SICUREZZA E RESPONSABILITÀ pienamente conforme al **D.Lgs. 231/2001** e alla normativa europea più recente.

L'organizzazione aziendale è strutturata per garantire la massima qualità e sicurezza del viaggio, in termini di regolarità del servizio, pulizia ed efficienza dei mezzi, informazioni e assistenza alla clientela, innovazione tecnologica e attenzione all'ambiente.



## **Personale e ambienti di lavoro**

Gli ambienti di lavoro, il servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai parametri di legge a tutela della salute e della sicurezza, nonché alle norme in materia di tutela ambientale prescritte dal D.Lgs. n. 152/2006.

Tutti i dipendenti della Società sono soggetti a visita medica annuale con certificazione d' idoneità e sono progressivamente formati in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, utilizzo di cronotachigrafo, di trasporto persone con disabilità. Il personale conducente è dotato di divisa aziendale e di tesserino di riconoscimento.

### **Il parco autobus**

La IAS TOURING dispone di autobus di ultima generazione, dotati di ogni comfort e conformi alla più recente normativa in tema di sicurezza, tutela ambientale, tutela dei viaggiatori a mobilità ridotta.

I veicoli aziendali - c.ca 50 - sono dotati di toilette, minibar, radio e televisori, sistema di climatizzazione, wifi gratuito, prese elettriche, tracciabilità via GPS.

Il parco autobus è in continuo rinnovo al fine di consentirne il perfetto stato di efficienza e il continuo adeguamento ai risultati del progresso tecnico-scientifico.

La sicurezza dei mezzi è garantita dalla costante manutenzione ordinaria, affidata a personale altamente specializzato nonché dalla disponibilità immediata di autobus sostitutivi e ricambi e dal ricorso a fornitori qualificati. Tutti i veicoli aziendali sono coperti da adeguata assicurazione, che tutela dal rischio di danni a terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.



## I servizi offerti

### • TRASPORTO INTERREGIONALE

L'Azienda gestisce le seguenti linee interregionali in partnership con FLIXBUS. Si rinvia al sito [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it)

LINEE		CORSE	NOTE
ASSISI	CARIATI	ROMA - CARIATI A/R PERUGIA - CARIATI A/R ASSISI - CARIATI A/R	CON DIRAMAZIONI PER: CASTROVILLARI - SAN GIORGIO ALBANESE A/R CASTROVILLARI - COSENZA A/R
CARIATI	BRESCIA	CARIATI - BRESCIA A/R	CON DIRAMAZIONE PER: ACRI - CASSANO ALLO IONIO A/R
CARIATI	TORINO	CARIATI - TORINO A/R	
CATANZARO	ROMA	CATANZARO - ROMA A/R COSENZA - ROMA A/R	
CROTONE	SAN GIOVANNI ROTONDO	CROTONE - SAN GIOVANNI ROTONDO A/R	IN ATI CON LA DITTA ROMANO SPA
MERANO	CARIATI	MERANO - CARIATI A/R	
NAPOLI	CARIATI	NAPOLI - CARIATI A/R	CON DIRAMAZIONE PER: CASTROVILLARI - SAN GIORGIO ALBANESE A/R

PISA	CARIATI	PISA - CARIATI A/R	CON DIRAMAZIONI PER: CASTROVILLARI - SAN GIORGIO ALBANESE A/R CASTROVILLARI - COSENZA A/R
CARIATI	CATANIA	CARIATI - CATANIA A/R	
SELLIA MARINA	PERUGIA	SELLIA MARINA – PERUGIA A/R	
CROTONE	ROMA	CROTONE – ROMA A/R	
CROTONE	CASERTA	CROTONE – CASERTA A/R	

#### In sintesi...

<b>Regioni servite</b>	n. 12
<b>Territorio nazionale coperto</b>	75%
<b>Popolazione interessata</b>	86%

#### Gli orari

Gli orari delle linee effettuate sono agevolmente consultabili su [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it), inserendo nella sezione di “Ricerca” la località di partenza e la località di destinazione.

#### Altri Punti Vendita

Oltre che on line e a bordo bus, i biglietti possono essere acquistati in ogni agenzia viaggi convenzionata con Flixbus incluse le biglietterie presenti nelle autostazioni. In molte città FlixBus ha allestito dei punti centrali per l'acquisto dei biglietti, presso i quali è possibile prenotare subito di persona i viaggi desiderati. Per maggiori informazioni consultare <https://www.flixbus.it/informazioni/punti-vendita>

- **NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE E SERVIZI TURISTICI**

La IAS TOURING offre servizi di noleggio autobus con conducente nazionale ed internazionale attraverso una vasta flotta di pullman e minibus dotati di tutti i comfort per viaggi in assoluta comodità e sicurezza.

L'Azienda offre inoltre il supporto di personale specializzato nell'organizzazione di gite, pellegrinaggi, viaggi d'istruzione, pacchetti turistici e altre iniziative.



### **Sistema Qualità e Sicurezza**

La IAS TOURING ha elaborato un Sistema di Gestione della Qualità conforme allo standard internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**. La prima certificazione è stata conseguita il 26/11/2003 e confermata annualmente in sede di verifica. L'azienda è inoltre certificata da novembre 2018, ai sensi della norma **OHSAS 18001:2007** (*Occupational health and safety assessment series*), standard internazionale per la gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.

### **Modello organizzativo di gestione e controllo**

L'Azienda ha sviluppato un sistema di procedure e controlli finalizzati a prevenire i reati conformemente ai parametri e principi fondamentali

dettati in materia dal D.Lgs. 231/2001. Ai sensi di tale normativa, la IAS Autolinee ha pubblicato il proprio **Codice etico**, consultabile sul sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com)

Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, la Società incoraggia il consolidamento di un ambiente orientato all'integrità morale, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, quali elementi centrali per l'attuazione di una efficace politica della legalità.

### **Obiettivi Aziendali**

L'Azienda garantisce il miglioramento costante dei servizi gestiti nel perseguimento, tra l'altro, dei seguenti obiettivi:

- ✓ soddisfare le aspettative di mobilità, con opportuni requisiti di affidabilità e con l'impiego di tecnologie innovative;
- ✓ migliorare le prestazioni organizzative ed operative dei servizi per garantire pari opportunità di utilizzo nel rispetto del diritto alla mobilità;
- ✓ intraprendere adeguate azioni correttive limitando, prevenendo ed eliminando l'insorgere di qualsiasi tipo di disagio all'utente o di danno ambientale;
- ✓ migliorare l'efficienza interna mediante il miglioramento dei processi aziendali attraverso la definizione del livello di servizio offerto alla clientela e dei requisiti qualitativi richiesti dalla stessa;
- ✓ garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio reso coinvolgendo e responsabilizzando il personale mediante programmi di informazione e formazione nonché visite mediche periodiche con certificazione d'idoneità;
- ✓ *customer service* e servizi aggiuntivi per la clientela.

### I fattori di qualità

Nell'ambito di ciascun fattore di qualità sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative e dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Ad ogni indicatore corrisponde uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti.

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti **fattori di qualità**:

#### **FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Livello di incidentalità	N. totale sinistri / N. totale Km percorsi	21/5.650.000	20/6.409.000	< 20/5.000.000
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 5 anni	38%	30%	35%
Affidabilità del personale	Media incidenti personale/anno di servizio	0,29/anno	0,24/anno	< 0,24/anno

**FQ2: EFFICIENZA DEL SERVIZIO: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Copertura giornaliera dei servizi di noleggio	n. ore servizio / 24 h	24/24 su richiesta del cliente	24/24 su richiesta del cliente	24/24 su richiesta del cliente
	% territorio nazionale interessato	100%	100%	100%
Copertura giornaliera dei servizi interregionali	% territorio nazionale interessato	75%	75%	75%
	% popolazione nazionale interessata	86%	86%	86%
Puntualità	n. reclami ritardo	33	25	<25
Regolarità servizio	Km programmati/Km effettuati	106%	106,4%	100%

**FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Pulizia ordinaria	Frequenza media in giorni	2 gg	2 gg	2 gg
Pulizia straordinaria	n. autobus puliti in un mese/ n. autobus totali	99%	99%	100%

**FQ4: CONFORT DEL VIAGGIO**

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Climatizzazione	% mezzi climatizzati / n. autobus totali	100%	100%	100%
Reclinabilità dei sedili	% mezzi con sedili reclinabili / n. autobus totali	100%	100%	100%
Servizio aggiuntivi a bordo (HiFi, TV, WiFi free, minibar, telefono di bordo, prese elettriche, tracciabilità GPS, WC)	Linee su cui si effettuano i servizi / totale linee	90%	95%	100%

#### FQ5: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA E SERVIZI TELEMATICI

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Orario informazioni clientela tramite operatore	n. ore	16/24	16/24	16/24
Orario informazioni clientela tramite sito internet	n. ore	24/24	24/24	24/24

#### FQ6: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2018	Risultati 2019	Obiettivi 2020
Mezzi con motore a scarico controllato < EURO 5	% vettori / n. autobus totali	0	0	0
Mezzi con motore a scarico controllato => EURO 5	% vettori / n. autobus totali	100%	100%	100%
Mezzi a metano o elettrici	% vettori / n. autobus totali	0	0	0

Per le Condizioni di trasporto, oltre alle presenti, si fa rinvio alle condizioni generali di trasporto e di contratto disponibili su [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it) e alla

**CARTA DELLA MOBILITA' FLIXBUS disponibile al seguente link**

[https://cdn.flixbus.de/2020-03/Carta%20dei%20Servizi%202020.pdf?atb\\_pdid=1770d884-c505-4cc7-9dc5-c64829e4cda2&\\_sp=368b0554-fe28-4435-8922-920682c77f56.1601368011320&wt\\_eid=2158981848700929750&wt\\_t=1601368011326](https://cdn.flixbus.de/2020-03/Carta%20dei%20Servizi%202020.pdf?atb_pdid=1770d884-c505-4cc7-9dc5-c64829e4cda2&_sp=368b0554-fe28-4435-8922-920682c77f56.1601368011320&wt_eid=2158981848700929750&wt_t=1601368011326)

### **Obblighi e responsabilità dei passeggeri**

Il passeggero è chiamato a collaborare con la Società per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dalla Società è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e ad attenersi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici e/o nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
  - c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio; in particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare le cinture di sicurezza, come previsto dal Codice della strada, a bordo dell'autobus in movimento; usare le dovute accortezze durante le operazioni di discesa e salita dall'autobus tenendosi agli appositi sostegni e corrimano presenti sull'autobus stesso;
  - c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando

disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento; nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni;

c.5.) non consumare alcolici o altre sostanze che possano in genere alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradale;

c.7) è vietato esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso della Società;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori. La Società NON offre in dotazione seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus.

La Società declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto e a quelle di FLIXBUS.

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale della Società nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento dell'autobus, per dolo o grave negligenza, incluso il caso in cui un passeggero sporchi l'autobus, la Società – che si riserva di sporgere denuncia a norma di legge - ha diritto al relativo risarcimento.

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, la Società provvede alla relativa segnalazione alle Autorità giudiziarie competenti e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con lunghi tempi di viaggio è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta.

Trascorso tale termine, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale viaggiante e della Società.

## **Trasporto bagagli**

### **Tipologia e dimensioni consentite**

Il bagaglio si distingue in:

- a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.;
- b) bagaglio consegnato alla Società, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nelle presenti Condizioni).

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza. Il passeggero può trasportare gratuitamente nella bauliera dell'autobus un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20.

Il passeggero può trasportare gratuitamente solo nei limiti dello spazio disponibile un secondo bagaglio nella bauliera dell'autobus. Il trasporto del secondo bagaglio nel vano bagagli può essere rifiutato dalla Società qualora, in periodi di particolare affollamento, non vi sia oggettiva disponibilità di spazio nel predetto vano.

I bagagli riposti nella bauliera devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Essi dovranno essere ermeticamente chiusi a cura del passeggero.

Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti dimensionali di cui sopra potrà essere trasportato a discrezione della Società e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante.

### **Contenuto del bagaglio**

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere).

La Società non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di pregio o comunque di particolare e/o elevato valore. La Società non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (*computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche etc.*), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), oggetti di particolare valore affettivo e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, la Società potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

### **Responsabilità**

La Società, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che le è stato consegnato in stiva chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa non imputabile. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati alla Società, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile alla medesima Società.

È fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa della Società.

### **Furto o smarrimento del bagaglio**

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo tempestivamente e comunque al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art. 1697 codice civile).

Dovrà quindi essere tempestivamente contattare la Società al numero +39 0983 565635, oppure via mail a [ias@iasautolinee.it](mailto:ias@iasautolinee.it) o tramite pec:

[iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it) indicando nel dettaglio contenuto del bagaglio smarrito o danneggiato e la documentazione attestante il relativo valore.

### **Trasporto passeggini**

I passeggini per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure e nei limiti fissati per i bagagli ai sensi del presente articolo e, se pieghevoli, solo a condizione che siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

### **Trasporto di animali**

Previa sottoscrizione e consegna al conducente di dichiarazione “liberatoria”, il cui format è scaricabile dal sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione Condizioni di trasporto, i passeggeri possono trasportare, a proprio rischio e pericolo e senza che la Società possa essere in alcun modo chiamata a rispondere in merito a tale trasporto, nel vano bagagli (stiva), in apposite gabbiette o contenitori idonei allo scopo, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia).

La persona che conduce l’animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l’autobus.

### **Segnalazioni e Reclami**

La Società, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

#### **Segnalazione di disservizi**

Per “segnalazione” si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant’altro possa essere utile ad evidenziare le esigenze dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse:

- tramite sito web [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com), nella sezione “Contatti” - “Inviaci un messaggio”;
- all’indirizzo [ias@iasautolinee.it](mailto:ias@iasautolinee.it) ovvero via pec all’indirizzo [iastouringsrl@pec.it](mailto:iastouringsrl@pec.it)
- per posta raccomandata all’indirizzo IAS TOURING SRL, contrada Toscano Ioele SS106 bis, Corigliano Rossano (CS), CAP 87067.

Al fine di poter dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, tutti gli elementi utili oggetto della segnalazione. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla vigente normativa in materia di tutela della privacy. Agli stessi indirizzi possono essere inviati reclami relativi a servizi svolti dalla Società diversi dai servizi interregionali FLIXBUS.

## Reclami inerenti servizi interregionali svolti con FLIXBUS

I clienti possono inviare reclami inerenti i servizi interregionali svolti agli indirizzi e con le modalità indicati sul sito [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it)

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo relativo alla presunta violazione da parte della Società dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 181/2011 e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione dello stesso alla Società, ha diritto di presentare reclamo ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 di attuazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 (consultabile sul sito [www.iasautolinee.com](http://www.iasautolinee.com) alla sezione “*Condizioni di trasporto*”). Il reclamo può essere presentato all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori individuato dalla legge nella Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede in via Nizza n. 230 - 10126 Torino, telefono +390111912550. Il reclamo deve essere proposto compilando l’apposito modulo disponibile su [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) ed inviato a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento oppure con una delle seguenti modalità:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- o, quando sarà operativo, mediante l’apposito sistema telematico per l’invio e la gestione dei reclami (SiTe).

Il reclamo può avere ad oggetto uno dei seguenti motivi:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, re-instradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami

- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Per i servizi la cui distanza prevista sia pari o inferiore ai 250 Km sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come di seguito specificati:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie

- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta

- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti

- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami

- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Per ulteriori informazioni si consulti il sito istituzionale della Autorità di regolazione dei trasporti [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

Per i diritti del passeggero si rinvia a <https://www.flixbus.it/diritti-del-passeggero>

## Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 emesso in attuazione del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito dalle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

## Misure per emergenza sanitaria

Al fine di contenere la diffusione della pandemia causata dal virus Covid-19, la IAS TOURING adotta le diverse misure relative all'espletamento dei servizi che sono di volta in volta previste dalla normativa vigente e dalle buone prassi. La IAS Touring comunque garantisce che:

### Personale di bordo

Tutti gli operatori di esercizio sono dotati dei necessari DPI, utili a prevenire la diffusione della pandemia, quali: mascherine, guanti monouso, gel disinfettante. Inoltre, gli stessi sono adeguatamente informati e formati sui comportamenti da tenere durante il servizio e sulle precauzioni generali da adottare.

La IAS Touring applica il Protocollo di regolamentazione per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID 19 negli ambienti di lavoro adottato il 14/03/2020 dal Ministero del Lavoro ed eventuali modifiche successive ed integrazioni.

#### **Pulizia degli automezzi e dei locali**

Sono potenziate la pulizia, la sanificazione e l'igienizzazione quotidiana dei mezzi di trasporto e dei locali, inclusi gli impianti di climatizzazione, effettuata con le modalità definite dalle specifiche circolari del Ministero della Salute e dell'Istituto Superiore di Sanità.

Le presenti misure possono essere soggette a variazioni e adeguamenti in base alle vigenti norme di legge.

Per ulteriori informazioni si rinvia a <https://www.flixbus.it/sicurezza-per-la-salute>

## MODULO PER SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI/RECLAMI

A quale aspetto fa riferimento la segnalazione?

Puntualità	<input type="checkbox"/>
Regolarità	<input type="checkbox"/>
Rete di vendita	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio	<input type="checkbox"/>
Attenzione all' ambiente	<input type="checkbox"/>

Comfort mezzi	<input type="checkbox"/>
Pulizia mezzi	<input type="checkbox"/>
Informazioni	<input type="checkbox"/>
Rapporto azienda - cliente	<input type="checkbox"/>
altro	<input type="checkbox"/>

### **Percorso**

**Linea da:** \_\_\_\_\_ **a** \_\_\_\_\_ **del giorno:** \_\_\_\_\_

**ora:** \_\_\_\_\_ **veicolo n.** \_\_\_\_\_ / **targa** \_\_\_\_\_ **autista** \_\_\_\_\_

**Descrizione:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Se vuoi ricevere una risposta, indica le tue generalità:

**Nome:**

**Cognome:**

**Indirizzo residenza/domicilio:**

**Telefono/recapiti (Mail, posta ordinaria, posta elettronica e/o pec):**

**INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**  
**ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016**

**I. Titolare e Responsabile del trattamento**

Il Titolare e Responsabile del trattamento è **IAS TOURING SRL**, con sede legale in **C.da Toscano Ioele, Corigliano Rossano (CS), cap 87067**, nella persona dei Legali Rappresentanti *pro tempore*. Qualsiasi richiesta relativa ai dati personali trattati da IAS Touring Srl potrà essere inviata presso la sede legale della Società, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [privacy@iasautolinee.it](mailto:privacy@iasautolinee.it)

**II. Tipologie di dati personali che Le chiediamo:**

Dati acquisiti direttamente dall'interessato: dati anagrafici, e-mail, codice fiscale o partita iva, indirizzo, recapito telefonico. I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**III. Finalità del trattamento effettuato sui Suoi dati:**

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

a Gestione richieste, segnalazioni e reclami;

b adempimento di obblighi di natura legale, fiscale e contrattuale;

c esercizio o difesa di un diritto.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a, b, c, di cui sopra non richiede il Suo consenso espresso: essendo il trattamento obbligatorio per l'adempimento degli obblighi di legge e/o la fornitura dei servizi richiesti. Pertanto il Suo eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire tali dati comporta l'impossibilità per IAS Touring Srl di instaurare e gestire il rapporto stesso e di fornire il servizio richiesto.

**IV. Modalità di trattamento dei dati**

Il trattamento dei Suoi dati personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi. Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, dai suoi responsabili del trattamento e/o incaricati. L'autocertificazione dei dati prevede anche la verifica e il controllo dell'autenticità dei dati dichiarati riportati sui moduli di autocertificazione per il solo rilascio di abbonamenti agevolati. I dati dichiarati dal cliente potranno essere oggetto di controlli amministrativi e istituzionali con gli enti preposti, al fine di accertare la veridicità di quanto dichiarato.

**V. Destinatari o categorie di destinatari dei dati personali**

I suoi dati personali non saranno comunicati se non, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti:

1. soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata o che possono accedere ai dati al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria;
2. i Responsabili del trattamento o gli incaricati del trattamento per finalità amministrativo contabili (finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare, funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali) designati da IAS Touring Srl nell'esercizio delle loro funzioni con atto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati;
3. I soggetti esterni della cui collaborazione la IAS Touring Srl si avvale e a cui la stessa ha conferito nomina a "Responsabile esterno del trattamento" per i trattamenti di dati che si rendono necessari nella fornitura di assistenza sistemistica e manutenzione di applicativi informatici e software di gestione.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

**VI. Periodo di conservazione dei dati personali**

I dati che La riguardano verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
- per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

I dati di convalida dei titoli di viaggio riferiti ai singoli abbonati, trattati a livello centralizzato, vengono resi anonimi una volta verificata l'assenza di anomalie nell'utilizzo della tessera elettronica, e comunque entro le 72 ore, dalla trasmissione dei dati al database della società, e non oltre le 10 operazioni di registrazione di convalida.

#### **VII. Diritti dell'interessato**

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti quali:

- diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (art. 15);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica (art. 16);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione degli stessi (art. 17);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18)
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21);
- diritto in relazione a processi automatizzati decisionali (art. 22);
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali qualora l'interessato ritenga che i propri diritti siano stati lesi.

Qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Reg. UE 2016/679, Lei ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a IAS contattando:

*IAS TOURING SRL*

*CORIGLIANO ROSSANO (CS), C.DA TOSCANO IOELE, CAP 87067*

*Telefono: 0983 - 565635*

*email [privacy@iasautolinee.it](mailto:privacy@iasautolinee.it)*

#### **VIII. Aggiornamenti**

La presente Informativa può subire modifiche nel tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente l'informativa.