

CHARTRE DES SERVICES POUR L'ACTIVITÉ DE TRANSPORT DE VOYAGEURS EFFECTUÉE PAR LE BIAIS DE LA LOCATION D'AUTOBUS AVEC CHAUFFEUR

SECTION I - Principes

1) Généralités.

Le présent document, approuvé par la région de la Vénétie en commun accord avec les associations régionales les plus représentatives, vise à définir les caractéristiques qualitatives et quantitatives du transport de voyageurs effectué par le biais de la location d'autobus avec chauffeur, ci-après dénommé location, et d'améliorer les rapports entre les utilisateurs et l'entreprise, en établissant, dans le même temps, les droits des premiers en matière de mobilité et les devoirs y afférents du second, ainsi qu'en mettant au point des formes de contrôle de la qualité et de protection de l'utilisateur en cas de dysfonctionnement.

Les entreprises souscrivent à la «charte des services» et s'engagent à respecter les principes et devoirs qui y sont énoncés.

La présente «charte», dont les mises à jour successives pourront être effectuées au moins tous les trois ans, sera portée à la connaissance de la clientèle par le biais de brochures mises à disposition gratuitement auprès de la mairie compétente et auprès des garages pour le stationnement des autobus, ainsi qu'à bord de ces derniers.

2) Principes

L'activité de location est réalisée dans le respect du principe général de la liberté de circulation, ainsi que des principes suivants:

- **Égalité et impartialité:** l'entreprise s'engage à garantir l'accessibilité à la mobilité sans distinction de nationalité, de sexe, de race, de langue, de religion, d'opinion, ainsi qu'à introduire progressivement les initiatives appropriées pour protéger les personnes invalides;

- **Continuité:** l'entreprise garantira la continuité et la régularité des locations (à l'exception des interruptions dues à un cas de force majeure); à cet égard, il est admis que les services couverts par la présente «charte» sont compris dans la notion de «services essentiels» découlant de la loi du 12 juin 1990, no. 146, comme transposée dans l'Accord national de branche en vigueur.

- **Participation:** l'entreprise s'engage à consulter au moins une fois par an les associations d'utilisateurs-consommateurs à propos des principaux problèmes concernant le service;

- **Efficacité:** l'entreprise, dans une optique d'amélioration continue, effectuera un suivi permanent de ses utilisateurs afin de vérifier l'évolution de l'efficacité des locations rendues.

Dans la présente «charte», la location s'entend dans son acception la plus large: elle commence dès lors que se manifeste la volonté de se déplacer et se conclut une fois arrivé à la destination finale, avec les biens qui accompagnent le voyageur (bagages); elle est régie et fournie en présupposant que les utilisateurs ont pleine conscience du rôle actif qu'ils jouent dans le bon déroulement du voyage.

3) Droits et devoirs du voyageur

Les droits suivants sont reconnus à l'utilisateur qui bénéficie de la location:

- sécurité et tranquillité du voyage;
- continuité et certitude du service; - hygiène et propreté des véhicules;
- personnel ou raison sociale de l'entreprise reconnaissables par le biais de: la présentation (ou la déclaration) du numéro d'autorisation lors de la réponse (pour les communications téléphoniques); affichage à l'extérieur du véhicule de la contremarque contenant le numéro d'autorisation;
- adéquation entre les services achetés et ceux effectivement fournis; - respect des dispositions relatives à l'interdiction de fumer à bord des autobus de location avec chauffeur, ainsi que des autres interdictions prévues par le D.P.R. du 11.07.1980, no. 753.

L'utilisateur doit respecter les devoirs suivants:

- ne pas souiller et ne pas dégrader l'autobus sur lequel il voyage;
- respecter l'interdiction de fumer; - ne pas adopter un comportement susceptible de déranger les autres personnes;
- ne pas transporter d'objets figurant dans la liste des objets classés comme étant nocifs ou dangereux, sans respecter les restrictions/indications définies par l'entreprise;
- se présenter à l'heure aux rendez-vous définis avec l'entreprise;
- respecter les horaires de retour fixés lors du devis, afin de garantir le strict respect des normes qui réglementent le temps de conduite et de repos du personnel roulant.

4) Réservations

La location, sous réserve de disponibilité, intervient après réservation auprès des bureaux de la société: adresse: VIA DELLA VALVERDE, 57 - 37122 VERONA - Tél.: 0458036110 - 3460477151 - Fax: 0458036109 - E-mail: noleggio@pasqualinibus.it

SECTION II - Contrôle

1) Généralités

Un objectif prioritaire de la présente «charte» est de définir les aspects importants liés à la perception de la qualité de la location par les utilisateurs. À cette fin, la location est décomposée en plusieurs composantes (facteurs de qualité), chacune d'entre elle se voyant attribuer un indicateur du niveau de performance. Sur la base de ce qui précède, un processus de contrôle continu de la qualité «perçue» de la location est mis en œuvre: cette même «qualité promise» constitue un objectif «dynamique», soumis à une amélioration continue, qui vise à atteindre des résultats plus ambitieux, quoique compatibles avec le potentiel attribuable à la location de manière réaliste.

Dans la «fiche modale» jointe, les normes de qualité «promises» sont indiquées: certaines d'entre-elles sont exprimées avec des indicateurs quantitatifs, d'autres avec des indicateurs qualitatifs, c'est-à-dire avec des valeurs non mesurables objectivement, mais définissables de manière conceptuelle selon le sens commun.

2) Aspects relationnels

L'identification permanente et simple des autobus, par le biais de la contremarque régionale contenant le numéro d'autorisation apposée sur la partie avant de l'autobus constitue un facteur de qualité indispensable garanti par l'entreprise, en signe d'attention particulière pour les aspects relationnels envers les usagers. Ce facteur est par ailleurs représenté par le caractère reconnaissable des opérateurs grâce à leur badge personnel (entreprise, nom et numéro de matricule). Des dispositions documentaires opportunes de l'entreprise régissent les locations en ce qui concerne la bienséance extérieure que les opérateurs doivent respecter lors du déroulement des locations et, en particulier, la correction dans les manières et le langage, qui doivent être respectueux et courtois, afin de promouvoir l'instauration d'un rapport de confiance et de collaboration entre le personnel compétent et les passagers.

3) Modalité de contrôle

Afin de contrôler les prestations de location, l'entreprise adopte deux modalités de mesure: a) mesure effectuée mensuellement par le biais des données documentaires à disposition; cette modalité est utilisée afin de recueillir les données indépendantes de la perception des passagers:

FACTEURS DE QUALITÉ	DONNÉES À CONTRÔLER
Sécurité du voyage	Nombre d'accidents des véhicules
	Vétusté des véhicules
	Dispositifs de sécurité supplémentaires
Sécurité personnelle et patrimoniale du passager	nb. de vols/passagers
Autobus: nettoyage courant quotidien et/ou avant chaque voyage et extraordinaire hebdomadaire	Carrosserie et habitacle interne ordonnés
Confort du voyage	Espace moyen à disposition par passager
	Climatisation
Niveau de service	Possibilité de paiement à bord avec une carte de crédit et/ou bancomat
Services supplémentaires à bord	Téléphone, fax, ordinateur et connexion à des banques de données à bord
Aspects relationnels/de communication du chauffeur	Connaissance d'une langue étrangère

b) mesure de la perception des facteurs de qualité restants (y compris l'efficacité des procédures de réclamation) par les usagers, à travers la distribution, le recueil et l'élaboration de questionnaires, ainsi que par le biais de la ligne téléphonique, auprès d'au moins 20% des utilisateurs, choisis selon des critères rationnels à partir des factures de location. À cette fin, les points de délocalisation considérés comme les plus accessibles par les utilisateurs sont les suivants:

- auprès de la mairie (retrait et dépôt);
- auprès des garages de l'entreprise (retrait et dépôt).

La synthèse des résultats obtenus sur les facteurs de qualité susdits contrôlés semestriellement sera divulguée et remise à la mairie au plus tard à la fin du premier trimestre de chaque année.

SECTION III - Réclamations et remboursements

1) Procédure de réclamation

Les procédures de réclamation sont fondées sur la simplicité et la rapidité. La réclamation, y compris celle exprimée préalablement par téléphone et oralement, est présentée à l'entreprise par écrit, via fax et par courrier électronique dans les meilleurs délais et au plus tard dans les sept jours suivant les faits contestés. Dans un délai de quinze jours suivant la présentation de la réclamation, l'entreprise informe l'utilisateur à propos de l'état d'avancement du dossier; dans un délai de trente jours de la présentation, l'entreprise informe l'utilisateur des investigations effectuées et de l'éventuelle décision adoptée concernant les motifs du retard. En cas de décision favorable au plaignant, l'entreprise prévoit également, lorsque les conditions sont réunies, la réparation du préjudice causé; en cas de décision défavorable, l'entreprise est tenue d'informer l'utilisateur des motivations.

2) Modalités de remboursement ou de réparation

Les faits qui, une fois établis, donnent le droit à l'utilisateur d'être remboursé et/ou indemnisé du préjudice patrimonial sont, par exemple:

- le refus injustifié de la prestation de service
- la majoration abusive de la redevance du service, par rapport au devis convenu;
- la dégradation des bagages et des vêtements portés par le passager (qui ne dépend pas de la responsabilité de tiers).

Pasqualini è parte del gruppo:



Autoservizi Pasqualini S.r.l.

Via Valverde, 57 - 37122 Verona (VR) - P.IVA 00131000234
Tel. +39 045 8036110 - Fax +39 045 8036109
E-mail: info@pasqualinibus.it - pasqualini@pec.it
Sito: www.pasqualinibus.it



AUTOREGOLAZIONE
AGCM
AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONSUMAZIONE
E DEL MERCATO

Rating
di
legalità ★★★★★