

PREMESSA

La Carta della Mobilità regola i rapporti fra il viaggiatore ed il fornitore della mobilità. Comuto Italia Srl ha in grande considerazione le esigenze dei viaggiatori, ed ha adottato un processo di ascolto tendente al miglioramento dei servizi basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Comuto Italia Srl opera nel rispetto del regolamento n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è redatta allo scopo di rispettare le seguenti norme, che, pur essendo precedenti al citato regolamento, sono ancora vigenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Norma UNI 10600 del luglio 1997 "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità"
- DPCM 30/12/1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità del settore trasporti pubblici" (carta della mobilità).

Il valore e gli impegni contenuti nella presente Carta della Mobilità sono limitati ai servizi di stretta competenza di Comuto Italia Srl.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

I principi fondamentali che ispirano la Carta della Mobilità traggono origine dalla Costituzione della Repubblica Italiana, la quale all'art. 16 sancisce 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".* Principi ripresi a livello comunitario nel Trattato di Maastricht il quale all'art. 8 fissa che *"ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri"*

CHI SIAMO

COMUTO ITALIA S.R.L. (in seguito anche BLABLACAR, l'Impresa, il Fornitore di mobilità) è un'azienda di diritto italiano che fa parte del Gruppo Blablacar. I servizi sono offerti dal complesso di imprese del Gruppo oppure dai loro partners. Blablacar è una comunità di più di cento milioni di viaggiatori, presente in più di venti Paesi. L'accesso ai servizi Blablacar avviene attraverso la

Piattaforma www.blablacar.com (la "Piattaforma"). Sulla Piattaforma sono indicate le modalità per contattarci, per email o per telefono, secondo il tipo di servizio ed il momento del viaggio, come indicato nelle [Condizioni Generali](#).

Tutta l'offerta disponibile è pubblicata in tempo reale tramite la piattaforma blablacar.com.

MISSIONE E VALORI

Eguaglianza e Imparzialità: Blablacar si impegna a garantire l'accesso ai propri autobus in base a criteri di uguaglianza e imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni socioeconomiche o condizioni fisiche.

Blablacar è impegnata ad offrire al viaggiatore:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso la facile reperibilità degli orari; nel caso di annullamento del servizio, il cliente sarà avvertito tempestivamente e avrà diritto al trattamento previsto dal regolamento europeo sulla mobilità in autobus, n. 181/2011
- Facile accessibilità alle informazioni
- Assistenza ragionevole e proporzionata in caso d'incidente, come prescritto dal Regolamento Europeo sulla mobilità in autobus n. 181/2011.
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo; in caso di ritardo, il passeggero ha diritto al trattamento previsto dal Reg. UE 181/2011.
- Igiene e pulizia degli autobus
- Autobus di categoria ambientale elevata
- Rispondenza fra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati

OFFERTA

I collegamenti in autobus gestiti da Blablacar si svolgono in territorio nazionale e internazionale, integrandosi con l'offerta di carpooling Blablacar con cui costituisce un'ampia offerta di mobilità intermodale.

POLITICA DELLA QUALITA'

Blablacar Italia Srl è titolare della Certificazione di Qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

In linea con i principi della qualità, Blablacar è impegnata a monitorare la qualità dei servizi offerti e a adottare processi di miglioramento continuo.

Tramite appositi messaggi di posta elettronica, Blablacar sollecita i propri viaggiatori a lasciare commenti sul viaggio effettuato, sulla base dei quali è calcolato un punteggio di soddisfazione del cliente. Tale punteggio è costantemente aggiornato e monitorato.

ELEMENTI DI GRADIMENTO INDICATI DAI CLIENTI

(elementi individuati, per i quali la raccolta dei dati è in corso al momento della pubblicazione):

Processo di Prenotazione			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Ubicazione delle fermate			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Conducenti			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Pulizia del mezzo			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Confortevolezza ed equipaggiamento			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Supporto al cliente			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Rapidità delle informazioni			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

Valore complessivo			
Clienti che ne sono molto soddisfatti	Media dei mesi	%	

PUNTUALITA'

Partenze avvenute entro 20 minuti dall'orario stabilito			
	Dato annuale	%	

Arrivi avvenuti entro 30 minuti dall'orario stabilito			
	Dato annuale	%	

TERMINI E CONDIZIONI

Le condizioni di trasporto sono indicate e costantemente aggiornate sul sito [blablacar.com](https://www.blablacar.com) .

Blablacar riconosce ai propri clienti il diritto a:

- Modificare la prenotazione
- Richiedere un rimborso
- Utilizzare il codice sconto
- Esporre un reclamo
- Segnalare lo smarrimento del bagaglio
- Comunicare la necessità di trasportare bagagli speciali

La piattaforma [blablacar.com](https://www.blablacar.com) contiene le istruzioni per esercitare tali diritti.

Le condizioni generali di vendita di BlaBlaCar Bus sono disponibili a questa pagina:

<https://blog.blablacar.it/blablalife/destinazioni/termini-e-condizioni-comutoit>.

Blablacar riconosce il diritto del passeggero a condizioni di trasporto non discriminatorie, prima e durante il viaggio; uno specifico documento in merito è disponibile e aggiornato sulla Piattaforma.

Il passeggero ha diritto a norme minime in materia di informazione, prima e durante il viaggio, con particolare riferimento ai propri diritti di passeggero; tali informazioni sono raccolte e aggiornate sulla Piattaforma.

Blablacar è impegnata a dare riscontro dei reclami ricevuti nel termine di 30 giorni.

Nel caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il passeggero ha diritto di rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230

10126 Torino

pec@pec.autorita-trasporti.it

reclami-bus@autorita-trasporti.it

I reclami sono trattati in base al Reg. UE 181/2011, di cui è riportato una sintesi sulla Piattaforma.

RICONOSCIBILITA'

Le persone che vengono a contatto con i viaggiatori sono gli autisti e gli eventuali assistenti alla partenza, che indossano un vestiario riconoscibile e una targhetta identificativa.

Gli operatori telefonici raggiungibili durante il viaggio forniscono il proprio nome al viaggiatore

Il personale che viene a contatto con i viaggiatori è tenuto ad un comportamento civile ed educato; lo stesso atteggiamento è richiesto ai viaggiatori.

PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA

I Passeggeri a Mobilità Ridotta hanno pieno diritto di utilizzare i servizi autobus Blablacar, e di usufruire di un'assistenza speciale nel rispetto del Reg. EU 181/2011.

La Piattaforma contiene le istruzioni per i passeggeri che hanno necessità di viaggiare con un cane guida.

La piattaforma contiene le istruzioni per i passeggeri che hanno necessità di viaggiare con una sedia a rotelle, ed anche per i passeggeri che, pur non richiedendo di viaggiare con la sedia a rotelle, sono certificati a mobilità ridotta.

Laddove previsto dalla legge, ed anche in molti altri casi, gli autobus Blablacar sono attrezzati per i passeggeri con sedia a rotelle.

DOVERI DEL PASSEGGERO

Il cittadino viaggiatore ha l'obbligo di conformarsi alle norme seguenti, e di rispettare e di rispettare le Condizioni Generali d'Uso aggiornate sulla [Piattaforma](#) :

non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione;

non occupare più di un posto a sedere;

non insudiciare e non danneggiare beni di Blablacar o dei suoi partners;

rispettare il divieto di fumare;

non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;

non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;

rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;

utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Qualsiasi ordine effettuato o acquisto effettuato presso un punto vendita richiede a BlaBlaCar Bus di raccogliere informazioni sul passeggero che possono essere qualificate come dati personali, nonché i dati relativi a una carta di pagamento (i "Dati personali"). Si prega di fare riferimento alle condizioni generali di vendita del trasporto per ulteriori informazioni sulle nostre pratiche relative ai dati personali e alle modalità di trattamento, nonché all'[Informativa sulla Privacy](#) per il trattamento sulla Piattaforma.

POLITICA SUI COOKIES

La Piattaforma utilizza cookie e altre tecnologie di tracciamento simili. Per ulteriori informazioni, consultare il documento "Uso dei cookie" disponibile sulla Piattaforma.