TIGULLIO MARCONE
AGENZIA VIAGGI E TURISMO

CARTA DEI SERVIZI 2026

Noleggio autobus con conducente · NCC e transfer · Scuolabus · Trasporto di persone con disabilità

Agenzia Viaggi e Turismo Tigullio di Marcone F.&G.
P.za Matteotti, 21 – 16043 Chiavari (GE) · Tel. +39 0185 324949
info@tigulliomarcone.it · PEC tigulliomarcone@aep-pec.it · www.tigulliomarcone.it
P.IVA 00166860999 · Codice fiscale 00333070100
Iscrizione REN n. P51902 · Licenza comunitaria n. 00017171
Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015 (RINA, certificato n. 42074/21/S)

Documento DC 8.1.01 — revisione 02, approvata il 10/11/2026 · sostituisce la Carta dei servizi 2025

Premessa

La Carta dei servizi descrive i servizi di trasporto di persone offerti da Agenzia Viaggi e Turismo Tigullio di Marcone F.&G., i diritti e i doveri di chi viaggia con noi, gli impegni di qualità che assumiamo e il modo per segnalarci reclami e suggerimenti.

Ha due obiettivi: migliorare la qualità dei servizi, fissando standard che ci impegniamo a rispettare e a misurare; e rendere chiaro e trasparente il rapporto tra l'azienda e i suoi clienti.

La Carta è disponibile presso gli uffici di P.za Matteotti 21 a Chiavari, a bordo dei mezzi e sul sito www.tigulliomarcone.it. Viene rivista almeno una volta all'anno.

Il documento è composto da due sezioni:

- **Sezione I – Parte generale:** principi, presentazione dell'azienda, servizi offerti, diritti e doveri dei viaggiatori, condizioni del servizio.
- **Sezione II – Qualità:** impegni dell'azienda, monitoraggio, fattori della qualità, reclami, risarcimenti e oggetti smarriti.

Sezione I – Parte generale

1. Principi fondamentali

I servizi sono erogati nel rispetto dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, della Legge 11/07/1995 n. 273 e del DPCM del 30/12/1998 (schema generale della Carta della mobilità):

- **Uguaglianza e imparzialità:** nessuna discriminazione per nazionalità, sesso, origine, lingua, religione o opinioni; attenzione particolare all'accessibilità per anziani e persone con disabilità.
- **Continuità:** servizio regolare e senza interruzioni secondo il programma concordato, salvo casi fortuiti o di forza maggiore (maltempo, traffico eccezionale, chiusure stradali, provvedimenti dell'autorità).
- **Partecipazione:** i clienti possono presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, che usiamo per migliorare il servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** organizziamo il lavoro per offrire un servizio sicuro, puntuale e di qualità, nel rispetto delle norme.
- **Sicurezza e sostenibilità:** nessun compromesso sulla sicurezza e attenzione all'ambiente.

2. Presentazione dell'azienda

Denominazione	Agenzia Viaggi e Turismo Tigullio di Marcone F.&G.
Sede legale e uffici	P.za Matteotti, 21 – 16043 Chiavari (GE)
Rimessa e deposito mezzi	Via per Maxena 4F/10 – Chiavari
Attività	Noleggio di autobus, minibus e autovetture con conducente; transfer; trasporto scolastico; trasporto di persone con disabilità; agenzia di viaggi e incoming per gruppi in Tigullio, Genova e Cinque Terre
Abilitazioni	Iscrizione al Registro Elettronico Nazionale (REN) n. P51902 · Licenza comunitaria n. 00017171 per il trasporto internazionale di passeggeri (valida fino al 29/12/2029)

Certificazione	UNI EN ISO 9001:2015, ente RINA, certificato n. 42074/21/S per "erogazione di servizi di trasporto persone su strada e servizi di noleggio con conducente" (scadenza 17/11/2027)
Personale	30 addetti (visura camerale, dato al 31/03/2026)
Flotta	30 veicoli

Politica per la qualità

La Direzione persegue la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo attraverso un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. I principi della nostra politica:

- rispetto assoluto delle leggi, delle norme e degli impegni contrattuali;
- miglioramento continuo del servizio, con l'obiettivo di prevenire reclami e contenziosi;
- nessun compromesso sulla sicurezza del servizio;
- formazione e responsabilizzazione del personale a ogni livello;
- scelta accurata dei fornitori (officine, vettori, fornitori di servizi) e collaborazione con loro per elevare la qualità;
- attenzione all'ambiente e ai cambiamenti climatici, cercando ogni possibilità di risparmio energetico.

La politica per la qualità completa è disponibile in ufficio su richiesta.

3. I nostri servizi

Servizio	Descrizione
Noleggio autobus con conducente	Gite, tour di uno o più giorni, viaggi di istruzione, eventi, matrimoni, congressi e servizi per agenzie e tour operator, in Italia e all'estero (servizi occasionali internazionali).
NCC e transfer	Trasferimenti da e per aeroporti, stazioni, porti e hotel con auto, minivan e minibus; servizi a disposizione con conducente.
Trasporto scolastico	Servizio scuolabus per i Comuni, secondo i capitolati e i regolamenti dei singoli Comuni, con accompagnatrici dove previsto.
Trasporto di persone con disabilità	Minibus con pedana per carrozzine, su richiesta di privati, enti e strutture.
Servizi su incarico di enti e aziende di trasporto	Navette e servizi con autobus urbano, corse sostitutive ferroviarie e servizi integrativi su incarico di altre aziende di trasporto.
Agenzia viaggi e incoming	Organizzazione di programmi per gruppi in Tigullio, Genova e Cinque Terre: hotel, ristoranti, guide, battelli.

4. Noleggio con conducente: diritti e doveri del viaggiatore

Chi viaggia con noi ha diritto a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio concordato;
- mezzi puliti e in ordine;
- conducenti professionali, abilitati e sottoposti a sorveglianza sanitaria;
- riconoscibilità del personale e dell'azienda (contrassegno con il numero di autorizzazione esposto sul mezzo, dati mostrati su richiesta);
- corrispondenza tra il servizio acquistato e quello effettivamente svolto;
- rispetto del divieto di fumo a bordo.

Chi viaggia con noi deve:

- non sporcare e non danneggiare il mezzo;
- rispettare gli orari di partenza e di rientro concordati, anche per permettere il rispetto dei tempi di guida e di riposo del conducente;
- rispettare le condizioni del servizio e il regolamento di bordo.

Regolamento di bordo

a. È vietato stare in piedi mentre il mezzo è in movimento; durante le soste si resta seduti fino all'arresto completo.
b. È vietato sostare vicino alle porte e occupare corridoio e scalini con bagagli o altri oggetti.
c. È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza dove presenti.
d. È vietato consumare cibi e bevande senza autorizzazione.
e. È vietato fumare (L. 16/01/2003 n. 3, art. 51).
f. Il bagagliaio viene aperto e chiuso solo dal conducente o sotto la sua supervisione.
g. A bordo è ammesso solo il bagaglio a mano, da riporre nelle cappelliere.
h. Materiali diversi dal bagaglio personale (alimenti, bevande, tavoli, strumenti musicali, bombole, ecc.) si caricano solo se autorizzati in anticipo dall'azienda; è vietato il materiale infiammabile o giudicato pericoloso dal conducente.
i. Il capogruppo verifica con il conducente lo stato del mezzo all'inizio e alla fine del servizio; eventuali danni vengono addebitati ai responsabili o al gruppo.
j. Nei viaggi di istruzione è consigliabile che un accompagnatore sieda nelle ultime file.
k. Non si tengono comportamenti che disturbano gli altri passeggeri o il conducente.

Bagagli

- Ogni passeggero può portare una valigia fino a 15 kg e un bagaglio a mano di piccole dimensioni, da riporre nelle cappelliere. Per coppie e famiglie il peso può essere sommato.
- Zaini e borse non devono essere lasciati sotto i sedili, nel corridoio o vicino alle uscite.
- Le valigie vengono sistemate nel bagagliaio in modo ordinato e stabile.
- L'azienda non risponde di furti o danni al bagaglio a mano e agli oggetti lasciati a bordo, salvo provata negligenza. Per i bagagli nel bagagliaio la responsabilità del vettore è quella prevista dalla legge.

5. Condizioni del servizio

Ogni servizio viene confermato per iscritto. Al cliente vengono consegnate, con il preventivo, le **Condizioni generali di servizio** in vigore, che regolano il rapporto. Ne riportiamo i punti principali.

Conferma	Il servizio è confermato solo con comunicazione scritta dell'azienda. Il cliente fornisce: orari e itinerario, indirizzi di partenza e arrivo, numero di passeggeri, nome e recapito del capogruppo, riferimenti di volo o treno per i transfer, dati di fatturazione.
Prezzi	Per veicolo, con i servizi e le esclusioni indicati nel preventivo. Il numero di passeggeri non può mai superare i posti indicati sulla carta di circolazione del mezzo.
Pagamento	Acconto del 30% alla conferma; saldo entro 24 ore prima del servizio, salvo diversi accordi scritti.
Cancellazioni	Da comunicare per iscritto; fa fede il momento di ricezione. • oltre 7 giorni prima del servizio: nessuna penale • da 7 giorni a 24 ore prima: penale del 50% dell'importo totale • meno di 24 ore prima o mancata presentazione: addebito del 100%

Variazioni	Le variazioni di data, orario, percorso o numero di passeggeri sono soggette a disponibilità; eventuali costi in più vengono comunicati prima. Le variazioni chieste durante il servizio vanno autorizzate dall'azienda e firmate dal capogruppo sul foglio di viaggio.
Tempi di guida e riposo	Il conducente rispetta il Reg. CE 561/2006 e successive modifiche: massimo 9 ore di guida al giorno, sosta di 45 minuti dopo 4 ore e 30 di guida, riposo giornaliero di almeno 11 ore. Oltre questi limiti serve un secondo conducente.
Vettore terzo	Se un nostro mezzo non è disponibile, l'azienda può affidare il servizio a un vettore abilitato e qualificato, con gli stessi standard di sicurezza e qualità, restando l'unico referente per il cliente.
Forza maggiore	L'azienda non risponde di ritardi o mancato servizio per cause non imputabili (maltempo eccezionale, scioperi, chiusure stradali, provvedimenti dell'autorità); in questi casi informa subito il cliente e propone, se possibile, una soluzione.
Segnalazioni	Eventuali difformità vanno segnalate subito al conducente, annotandole sul foglio di viaggio, e poi per iscritto all'azienda entro 10 giorni dal servizio (vedi sezione Reclami).

Prenotazioni e preventivi

In ufficio	P.za Matteotti, 21 – Chiavari Lunedì–venerdì 8.30–12.30 e 15.00–19.00 · sabato 9.00–12.30
Telefono	+39 0185 324949
Email	info@tigulliomarcone.it
Referente commerciale – Ufficio noleggi	Andrea Marcone

6. Trasporto scolastico

Il trasporto scolastico è un servizio regolare specializzato offerto agli alunni sulla base di un contratto con il Comune. Diritti, doveri e modalità del servizio sono definiti dal capitolato e dal regolamento del Comune, consegnato alle famiglie all'iscrizione.

Percorsi, fermate e orari sono stabiliti dall'ufficio comunale competente, tenendo conto dei tempi di percorrenza, della posizione degli utenti e della sicurezza; sono consultabili presso il Comune e possono essere modificati ogni anno su richiesta allo stesso ufficio. Gli orari tengono conto delle esigenze dell'intero servizio e non del singolo utente.

Comportamento a bordo. I conducenti e le accompagnatrici trattano gli alunni con rispetto e cortesia. Gli alunni devono: salire in ordine e sedersi al posto assegnato; restare seduti fino alla propria fermata; non sporgersi e non lanciare oggetti; non danneggiare il mezzo; non disturbare il conducente; rispettare compagni, conducente e accompagnatrici e seguirne le indicazioni; fare attenzione alla strada quando scendono. In caso di comportamento scorretto il responsabile comunale informa per iscritto la famiglia; per i danni si applica il capitolato del Comune.

Accompagnamento. È garantito per i bambini della scuola dell'infanzia (D.M. 31/01/1997) e dove previsto dal capitolato. Il genitore o un adulto delegato deve essere presente alla fermata. Se alla fermata non c'è nessuno, l'accompagnatrice trattiene il bambino sullo scuolabus, lo riaccompagna a scuola e la famiglia viene avvisata; si applicano poi le regole del Comune.

Iscrizione: si presenta al Comune, secondo le sue modalità. **Informazioni:** ufficio di P.za Matteotti 21, tel. +39 0185 324949 – referente Andrea Marcone.

Sezione II – Qualità

1. I nostri impegni

Informazione. Comunichiamo con i clienti attraverso il preventivo e le condizioni di servizio, il sito web, gli avvisi a bordo e il contatto diretto con l'ufficio. Sui mezzi NCC è esposto il contrassegno con il numero di autorizzazione. Ogni servizio è accompagnato dal foglio di viaggio.

Per lo scuolabus: a ogni inizio di anno scolastico verifichiamo con il Comune percorsi, fermate e numero di alunni per ogni corsa.

Personale. Tutto il personale a contatto con i clienti:

- è riconoscibile e cura il proprio aspetto, con abbigliamento decoroso o la divisa aziendale;
- è sottoposto alla sorveglianza sanitaria del medico competente e alla formazione prevista dalla legge;
- è disponibile con il pubblico, cortese e conciliante anche di fronte a critiche;
- durante la guida non fuma e non usa dispositivi personali; il telefono solo con auricolare e per servizio;
- presta la massima attenzione ai passeggeri in salita e discesa.

Ogni conducente riceve e firma all'assunzione il **mansionario del conducente**, che descrive compiti e comportamenti richiesti; l'azienda cura l'aggiornamento professionale con formazione, comunicazioni e dialogo diretto.

Sicurezza e manutenzione. Tutti i mezzi seguono un programma di manutenzione programmata in base ai chilometri e alle scadenze di legge (revisioni, tachigrafo, dispositivi di sicurezza), registrato per ogni veicolo:

- il conducente controlla il mezzo prima del servizio e segnala per iscritto ogni anomalia;
- gli interventi sono eseguiti dalle officine autorizzate delle case costruttrici, da officine specializzate di fiducia e dalla nostra officina interna; l'esito viene controllato dall'ufficio tecnico;
- i fornitori sono scelti e valutati ogni anno;
- acquistiamo mezzi di marchi affidabili, con rete di assistenza in Italia e all'estero.

Pulizia. I mezzi vengono puliti dopo ogni servizio (interni, pavimenti, sedili, vetri, cestini, bagagliaio, esterno) e igienizzati a fondo almeno due volte l'anno. Il conducente verifica la pulizia all'inizio e alla fine di ogni servizio.

Certificazione. Il sistema di gestione per la qualità è certificato **UNI EN ISO 9001:2015** da RINA (certificato n. 42074/21/S, prima emissione 2021, rinnovato nel 2024, valido fino al 17/11/2027) ed è verificato ogni anno con un audit di sorveglianza.

2. Monitoraggio

L'azienda ha un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi che considera:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento dei reclami.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'azienda è utilizzata per definire piani di miglioramento progressivo o di mantenimento delle prestazioni rese, confrontando i risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati) con gli obiettivi.

3. Fattori base della qualità

I fattori base della qualità del servizio monitorati dall'azienda sono i seguenti:

Fattore di qualità	Indicatore	NCC
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità dei mezzi di trasporto	✓
	Vetustà dei bus	✓
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi	✓

Fattore di qualità	Indicatore	NCC
	Manutenzione dei mezzi	✓
	Percezione del livello complessivo	✓
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce di furti, danni e molestie	✓
	Percezione complessiva del servizio	✓
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Regolarità del servizio	
	Distanza media delle fermate	
	Frequenza	
	Puntualità	✓
	Percezione complessiva del servizio	
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Pulizia ordinaria	✓
	Pulizia radicale	✓
	Carrozzeria in ordine	✓
	Interni in ordine	✓
	Percezione complessiva	✓
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Affollamento	
	Spazio medio a disposizione	
	Climatizzazione	✓
	Percezione complessiva	✓
SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	Possibilità di acquistare il biglietto a bordo	
	Possibilità di pagamento diretto	✓
	Internet a bordo	✓
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ	Accessibilità per persone con disabilità	✓
	Percezione complessiva	✓
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Linee telefoniche a disposizione	✓
	Diffusione degli orari alle fermate	
	Sito web	✓
	Percezione complessiva	✓
LIVELLO DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Tempestività di risposta	✓
	Percentuale di riscontro ai reclami	✓
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Cortesia del personale d'ufficio	✓
	Cortesia dei conducenti	✓
	Presentabilità dei conducenti	✓

Fattore di qualità	Indicatore	NCC
	Abilità nella guida	✓
	Conoscenza geografica	✓
	Conoscenza delle lingue straniere	✓
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Controllo delle emissioni dei gas di scarico	✓
	Acquisto di bus a basse emissioni inquinanti	✓

4. Reclami, rimborsi e risarcimenti

Reclami e suggerimenti ci aiutano a migliorare: per questo li raccogliamo, li registriamo e li analizziamo nell'ambito del sistema qualità. Si possono presentare:

- per email a **info@tigulliomarcone.it** o via PEC a tigulliomarcone@aep-pec.it;
- per telefono allo +39 0185 324949;
- per posta: Agenzia Viaggi e Turismo Tigullio di Marcone F.&G., P.za Matteotti 21, 16043 Chiavari (GE);
- di persona in ufficio, negli orari di apertura.

Le difformità durante il servizio vanno segnalate subito al conducente e annotate sul foglio di viaggio. Le richieste di rimborso, sconto o risarcimento vanno inviate per iscritto entro **10 giorni** dal servizio.

Tempi di risposta: diamo riscontro entro **10 giorni** dal ricevimento e una risposta completa entro **30 giorni**.

Risarcimento dei danni a persone o cose. Tutti i veicoli sono assicurati con polizza di responsabilità civile auto con massimali da 25 a 75 milioni di euro per sinistro, a seconda del veicolo, compresa la copertura dei danni ai trasportati. Per aprire una pratica di risarcimento rivolgersi all'ufficio, che fornisce le indicazioni e segue la pratica con l'assicurazione.

Referenti: Sistema qualità – Fabio Marcone e Giovanni Marcone, tel. +39 0185 324949.

Oggetti smarriti

Gli oggetti trovati a bordo vengono custoditi presso la rimessa di Via per Maxena e restano a disposizione dei proprietari per i tempi previsti dalla legge. Per il ritiro occorre fornire indicazioni che permettano di riconoscere l'oggetto. Referente: ufficio, tel. +39 0185 324949.

Numero di emergenza

Fuori dall'orario d'ufficio un servizio di segreteria telefonica indica il numero da contattare per le emergenze sui servizi in corso.