

CARTA DEI SERVIZI - PARIS TOUR SRL

1. Introduzione

La presente Carta dei Servizi rappresenta un impegno formale e trasparente di PARIS TOUR SRL nei confronti dei propri clienti, finalizzato a garantire standard elevati di qualità, efficienza e sicurezza nei servizi di trasporto offerti. Essa è redatta in conformità ai principi della UNI EN ISO 9001:2015, tenendo conto del contesto dell'organizzazione, delle aspettative delle parti interessate, dei requisiti legali e normativi applicabili, e degli obiettivi strategici aziendali. La Carta dei Servizi è uno...

2. Missione aziendale

PARIS TOUR SRL ha come missione quella di fornire servizi di trasporto persone efficienti, sicuri, affidabili e personalizzati, promuovendo la mobilità sostenibile, il rispetto per l'ambiente e la centralità del cliente. La nostra organizzazione si impegna a perseguire un miglioramento continuo della propria performance qualitativa, ambientale e organizzativa, investendo nella formazione del personale, nell'aggiornamento del parco mezzi e nell'innovazione tecnologica.

3. Servizi offerti

PARIS TOUR SRL opera nel settore del trasporto di persone, offrendo i seguenti servizi:

- Noleggio con conducente (NCC) di autobus, minibus, scuolabus e vetture;
- Servizi di transfer locali, nazionali e internazionali per privati e aziende;
- Trasporto scolastico conto terzi, anche per enti pubblici e scuole private;
- Organizzazione di gite turistiche, viaggi culturali, tour enogastronomici e pellegrinaggi;
- Servizi dedicati ad agenzie di viaggio, tour operator, associazioni sportive, CRAL;
- Trasporti aziendali e navette per fiere, eventi, congressi e meeting;

- Servizi speciali per persone con disabilità (mezzi attrezzati su richiesta);
- Servizi di emergenza e supporto alla Protezione Civile (su convenzione);
- Contratti a lungo termine con enti pubblici e privati.

4. Impegni verso i clienti

PARIS TOUR SRL garantisce l'adozione di principi fondamentali per assicurare un servizio di alta qualità:

- Erogazione puntuale, efficiente e sicura del servizio;
- Rispetto delle normative vigenti in materia di trasporto, sicurezza e privacy;
- Formazione continua del personale viaggiante e amministrativo;
- Aggiornamento costante del parco mezzi e dotazione di dispositivi innovativi;
- Gestione proattiva dei reclami e segnalazioni, con risoluzione entro tempi definiti;
- Comunicazione chiara, accessibile e trasparente con i clienti.

5. Standard di qualità

Gli standard di qualità garantiti da PARIS TOUR SRL includono:

- Puntualità: 98% dei servizi erogati entro il margine di tolleranza di 10 minuti;
- Sicurezza: controllo periodico dei mezzi, autisti con abilitazioni aggiornate, adozione di sistemi di localizzazione GPS;
- Comfort: sedili ergonomici, climatizzazione, illuminazione, prese USB, frigo bar, monitor TV, toilette (ove disponibile);
- Accessibilità: servizi su prenotazione per passeggeri con disabilità o bisogni speciali;
- Pulizia: sanificazione settimanale e igienizzazione quotidiana prima dell'utilizzo;
- Gradimento del servizio: customer satisfaction >85% valutata con questionari anonimi.

6. Modalità di accesso ai servizi

- Informazioni e preventivi: richieste via email, telefono, modulo web o contatto diretto presso la sede;
- Prenotazione: accettata fino a 48 ore prima del servizio; per i servizi scolastici e continuativi è previsto un contratto scritto;
- Conferma: tramite modulo d'ordine, contratto o accettazione del preventivo;
- Pagamenti: con bonifico bancario, POS, carta di credito/debito o altri metodi concordati.

7. Reclami e segnalazioni

PARIS TOUR SRL gestisce i reclami come opportunità di miglioramento. I canali disponibili per l'invio sono:

- Email: info@parisviaggi.it
- Telefono: 0854914407
- Modulo reclami: disponibile sul sito web (sezione contatti) e presso la sede

Ogni segnalazione riceve risposta entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico. I reclami vengono registrati e analizzati nel quadro della gestione delle non conformità.

8. Diritti e doveri dei clienti

Diritti:

- Essere trattati con rispetto, cortesia e imparzialità;
- Ricevere informazioni trasparenti e comprensibili su servizi, tariffe, orari;
- Ricevere i servizi prenotati conformemente a quanto concordato;
- Presentare suggerimenti, reclami e ottenere riscontro nei tempi previsti;
- Accedere ai servizi nel rispetto della privacy e della normativa vigente.

Doveri:

- Rispettare le condizioni generali del servizio e le istruzioni del personale;
- Non arrecare danno ai mezzi, al personale o ad altri passeggeri;
- Segnalare tempestivamente modifiche o disdette;
- Rispettare gli orari di partenza e arrivo concordati;
- Osservare norme comportamentali e igieniche durante l'utilizzo del servizio.

9. Monitoraggio, controllo e miglioramento

Per garantire il miglioramento continuo, PARIS TOUR SRL adotta i seguenti strumenti:

- Audit interni annuali del Sistema di Gestione Qualità;
- Indicatori di processo: puntualità, soddisfazione cliente, reclami, efficienza mezzi;
- Analisi delle non conformità e azioni correttive/preventive;
- Valutazione dei fornitori e partner esterni;
- Riesame della Direzione annuale per valutare efficacia e adeguatezza del SGQ;
- Customer Satisfaction attraverso sondaggi periodici post-servizio;
- Verifica conformità normativa (D.Lgs 81/08, normativa trasporti, privacy, ecc.).

10. Validità e aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica annuale, o in occasione di modifiche significative ai servizi offerti, alla struttura organizzativa o alle normative di riferimento. Eventuali aggiornamenti saranno pubblicati sul sito web aziendale e resi disponibili in formato cartaceo presso la sede.

Ultimo aggiornamento: 01/04/2025