



## CARTA DEI SERVIZI

### TRENTINO WILD Srl – SERVIZI DI TRASPORTO

#### PREMESSA

Gentili Clienti,

La **Carta dei Servizi** di **Trentino Wild Srl** rappresenta l'impegno dell'azienda nel garantire un servizio di trasporto efficiente, sicuro e affidabile. Questo documento ha lo scopo di fornire informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di erogazione del servizio, sugli standard di qualità adottati e sugli obiettivi di miglioramento continuo. In conformità alle normative **UNI EN ISO 9001:2015** e **ISO 39001:2012**, **Trentino Wild Srl** persegue costantemente l'ottimizzazione dei propri servizi, ponendo al centro la sicurezza dei passeggeri, l'affidabilità del servizio e la sostenibilità ambientale.

---

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

Il servizio di trasporto di **Trentino Wild Srl** è regolato dalle seguenti normative:

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/1998)** – "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti";
  - **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994)** – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
  - **UNI EN ISO 9001:2015** – Sistema di gestione della qualità;
  - **ISO 39001:2012** – Sistema di gestione della sicurezza stradale.
- 

#### SCOPO

L'obiettivo della presente Carta è quello di **monitorare e migliorare costantemente la qualità del servizio** attraverso:

- La misurazione delle performance del servizio e il raggiungimento degli standard prefissati;
  - L'adozione di misure per l'incremento della sicurezza e dell'affidabilità;
  - La trasparenza nella comunicazione con gli utenti;
  - La promozione di pratiche ecosostenibili nel settore del trasporto.
- 

#### STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

**Trentino Wild Srl** si pone come priorità:

- ✓ **Affidabilità del servizio:** garantire puntualità e regolarità nel trasporto;
- ✓ **Sicurezza:** rispettare i più alti standard di sicurezza per passeggeri e personale;
- ✓ **Comfort dei viaggiatori:** assicurare condizioni ottimali a bordo dei mezzi;

✓ **Crescita e formazione del personale:** migliorare costantemente le competenze tecniche e relazionali del personale di bordo;

✓ **Miglioramento della comunicazione:** fornire informazioni chiare e tempestive ai clienti;

✓ **Sostenibilità ambientale:** ridurre le emissioni e promuovere soluzioni di trasporto ecocompatibili;

✓ **Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori:** garantire ambienti di lavoro conformi alle normative vigenti. Per raggiungere tali obiettivi, l'azienda si impegna a:

- Rispettare leggi, regolamenti e normative di riferimento;
- Adottare tecnologie a basso impatto ambientale e ridurre i consumi energetici;
- Monitorare e migliorare le performance del servizio con controlli periodici;
- Garantire la formazione continua del personale per assicurare la massima efficienza.

---

## CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### 1. Modalità di Prenotazione

Le prenotazioni per il servizio di trasporto possono essere effettuate tramite:

- **Sito web:** [www.adventurebustour.it](http://www.adventurebustour.it)
- **Telefono:** 0463 973278/+39 3402175873
- **Presso gli uffici aziendali**

Al momento della prenotazione, il cliente riceverà una conferma con tutti i dettagli relativi al servizio.

### 2. Titoli di Viaggio e Pagamenti

- Il pagamento del servizio deve essere effettuato **prima della fruizione del trasporto**, salvo diversi accordi.
- I titoli di viaggio devono essere conservati per tutta la durata del tragitto e mostrati su richiesta del personale.
- Non sono ammessi rimborsi per prenotazioni non fruite, salvo nei casi previsti dalla politica di cancellazione.

### 3. Orari e Frequenza del Servizio

- Gli orari di partenza e arrivo sono indicati nei canali ufficiali di Trentino Wild Srl.
- La puntualità è un valore fondamentale, ma **l'azienda non è responsabile di eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore** (traffico, condizioni meteorologiche avverse, scioperi, etc.).

---

## REGOLE DI CANCELLAZIONE E RIMBORSI

### 1. Cancellazione da parte del Cliente

In caso di annullamento del servizio prenotato, si applicano le seguenti penali:

<b>Tempo di Cancellazione</b>	<b>Penale Applicata</b>
Più di 15 giorni prima della partenza	Rimborso del 100%
Tra 15 e 7 giorni prima della partenza	Rimborso del 50%
Meno di 7 giorni prima della partenza	Nessun rimborso

## 2. Cancellazione da parte dell'Azienda

In caso di annullamento del servizio per motivi imputabili a **Trentino Wild Srl**, il cliente avrà diritto a:

- **Rimborso totale** dell'importo pagato, oppure
- **Riprenotazione gratuita** su una data alternativa.

L'azienda informerà tempestivamente i clienti tramite i canali di contatto forniti al momento della prenotazione.

## 3. Modifiche alla Prenotazione

- È possibile **modificare la data del servizio** fino a **15 giorni prima** della partenza, senza costi aggiuntivi, salvo disponibilità.
- Per modifiche richieste **i 7 giorni** precedenti il servizio, potrebbe essere applicata una **penale del 20%** del costo totale.

---

## GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I clienti possono segnalare disservizi o presentare suggerimenti attraverso:

-  **Email:** [info@adventurebustour.it](mailto:info@adventurebustour.it)
-  **Sito web:** [www.adventurebustour.it](http://www.adventurebustour.it)
-  **Presso gli uffici aziendali**

Tutti i reclami verranno gestiti entro **10 giorni lavorativi**, con l'adozione di eventuali misure correttive.

---

## IMPEGNO PER L'AMBIENTE

Trentino Wild Srl adotta politiche di trasporto **eco-sostenibili**, tra cui:

-  Riduzione delle emissioni tramite veicoli a basso impatto ambientale
-  Promozione di soluzioni di trasporto collettivo per ridurre il traffico e l'inquinamento
-  Sensibilizzazione dei passeggeri sull'importanza della tutela ambientale

## CONCLUSIONI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento dinamico, soggetto a revisioni periodiche per garantire il miglioramento continuo della qualità del servizio.

-  Per ulteriori informazioni, vi invitiamo a contattare il nostro servizio clienti o a visitare il sito web **[www.adventurebustour.it](http://www.adventurebustour.it)**.

**Grazie per aver scelto Trentino Wild Srl – Il tuo partner di viaggio affidabile e sostenibile!**