

AMNE Scarl	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 1	di 3
-------------------	--------------------------	-----------	---------

CHI SIAMO

AMNE è una società consortile a responsabilità limitata (AMNE Scarl) nata in Emilia Romagna grazie all' iniziativa di CNA Modena, Cosepuri, Transcoop Reggio Emilia e Travel Bus Parma e che proprio a Modena ha il suo centro di coordinamento.

AMNE Scarl promuove, organizza e gestisce servizi di trasporto su prenotazione, fisso e merci a favore di aziende, concessionarie, persone che richiedono. Inoltre svolge servizio di trasporto, con l' ausilio di automezzi omologati, a favore di studenti portatori di handicap e persone in particolari condizioni fisiche.

AMNE è iscritto nelle CCIAA di Modena

Il servizio viene svolto con oltre 40 automezzi che spaziano da auto di fascia medio alta, a minibus a bus, a mezzo di trasporto merci

IN VIAGGIO CON AMNE

L'ufficio prenotazioni è situato presso la sede di AMNE in Via Labriola 18 – Modena (MO) – Italy

Telefono Prenotazioni: Call Center (+39 059 333526) (attivo 24 ore su 24 per 365 gg./anno)

Email: centrale.operativa@amne.it

ORARIO DI UFFICIO

dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 20.00

Per il servizio notturno o nel Week End, AMNE mette a disposizione 5 risorse

Per comunicazioni urgenti, avviso di chiamata

Disponiamo inoltre di **Call Center (+39 059 333526)**, che è a disposizione per dare a tutti gli interessati tutte le informazioni richieste e per raccogliere tutte le segnalazioni.

IMPEGNI

AMNE si impegna a:

- garantire il rispetto delle norme di sicurezza del trasporto prevenendo incidenti ai passeggeri ed effettuare i servizi di trasporto nel rispetto dei programmi di viaggio prefissati;
- garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il servizio;
- garantire correttezza da parte del personale addetto e il livello di qualità dichiarato del servizio;
- migliorare il controllo sull' utilizzo dei servizi di trasporto per una più razionale gestione delle risorse;
- migliorare l' informazione all' utenza sull' offerta di trasporto;
- contenere i disservizi ed attuare tutte le procedure e gli interventi necessari per la prevenzione e la riduzione degli stessi.
- a rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati da AMNE utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

PRINCIPI

AMNE ha fatto propri i seguenti principi

Uguaglianza e imparzialità

- Accessibilità ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone disabili;
- Garanzie di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

AMNE Scarl	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 2	di 3
-------------------	--------------------------	-----------	---------

Regolarità del servizio

- Assicurare la continuità e regolarità dei Servizi di Trasporto nel rispetto dei programmi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a :
 - causa di forza maggiore,
 - caso fortuito o di terzi,
 - stato di necessità indipendenti dall'azienda;

Efficienza ed Efficacia

- AMNE nell'ambito delle proprie competenze, e degli standard prefissati, adotta le misure necessarie per assicurare un processo di erogazione dei servizi improntato al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

In particolare:

Diritti del viaggiatore

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- facile reperibilità delle informazioni generali riguardanti il trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- contenimento dei tempi di attesa;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi

Doveri del viaggiatore

- rimanere seduti per tutta la durata del viaggio utilizzando i sistemi di ancoraggio al sedile (cintura di sicurezza) sui mezzi che ne siano provvisti;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto;
- rispettare il divieto di fumare sui mezzi;
- non gettare oggetti dal mezzo utilizzato;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare sostanze e / o oggetti nocivi o pericolosi;
- rispettare le indicazioni e le disposizioni fornite dal personale per non compromettere in alcun modo la regolarità e la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

A supporto di quanto sopra riportato, AMNE ha applicato il **Sistema di Gestione Qualità certificato secondo la Normativa UNI EN ISO 9001:2008**, che, oltre a rilevare la soddisfazione dell'utente / cliente, consente anche di

- rilevare costantemente l' emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- ottimizzare i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione.

Ad ogni utente è aperta la possibilità di:

- inoltrare proposte, suggerimenti ed indicazioni utili ai fini dell' ottimizzazione del servizio;
- esporre reclami;
- segnalare disservizi; rivolgendosi al Call Center (+39 059 333526) (attivo 24 ore su 24 per 365 gg./anno)

Infine AMNE si impegna ad informare tempestivamente l' utenza circa possibili variazioni o modifiche al servizio, mediante avvisi telefonici, via e-mail o fax

Reclami

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o violazioni ai principi ed agli impegni assunti da AMNE indicati nella presente Carta, devono essere inoltrate direttamente o telefonicamente.

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, l' utente deve specificare le proprie generalità e l' indirizzo.

AMNE Scarl	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3	di 3
-------------------	--------------------------	-----------	---------

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi ad AMNE, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy"(D.Lgs. 196/03).

Oggetti smarriti

Il personale di AMNE si impegna a depositare quanto rinvenuto a bordo dei veicoli e, se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l' oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo massimo di tre mesi presso la sede aziendale (Via Labriola 18 – Modena (MO) – Italy).