

AUTONOLEGGIO DI SPERANZA GIUSEPPE & C. SNC

- Speranza Autolinee -

84030 Caselle in Pittari (SA) - Via Sandro Pertini snc - P.Iva 03005920651

Info e prenotazioni: 0974/988151 - 988594

info@speranzagroup.it - www.speranzagroup.it

L'attività e i servizi offerti

L'autonoleggio Speranza si costituisce nel 1990 da un'idea e dall'esperienza pluriennale acquisita dai soci nel settore del trasporto passeggeri su gomma a mezzo pullman. Inizialmente l'attività principale era rappresentata dal servizio di trasporto privato di pendolari sia a fini scolastici che lavorativi ed in seguito è subentrata l'attività di noleggio a fini turistici su tutto il territorio nazionale ed estero.

Ad oggi il parco rotabile risulta particolarmente ampio e diversificato infatti si dispone di autobus e minibus di tutte le misure, tutti di recente immatricolazione:

- Minibus GT da 17 posti;
- Autobus GT da 50 e 54 posti;
- Autobus Bi-piano da 76 e 78 posti.

Dal 21 giugno 2015 è stato attivato il servizio di autolinee a lungo raggio di competenza del Ministero dei trasporti per la tratta CAMPANIA – TOSCANA.

Organizzazione aziendale

La società **Autonoleggio di Speranza Giuseppe & C. s.n.c.** ha sede legale a Caselle in Pittari (SA) alla via Sandro Pertini snc – P.Iva 03005920651. I recapiti telefonici sono 0974/988594 (anche fax) e 0974/988151. L'indirizzo di posta elettronica è autonoleggiosperanza@tiscali.it, mentre quello certificato è autonoleggiosperanza@pec.it.

L'organizzazione aziendale è conforme alle norme ISO 9001:2015 come da certificato rilasciato in data 15/02/2021.

L'organizzazione è diretta da n. 4 soci (tra cui due amministratori) che coordinano le attività dell'area movimento (2 unità), amministrazione contabilità (1 unità) e manutenzione (1 unità).

Il complesso aziendale si sviluppa su di un'area di 5.000 mq con ampio parcheggio ed area manovra, area lavaggio, impianto rifornimento carburante, autorimessa coperta, officina, uffici amministrativi e biglietteria.

Tutela dei clienti (diritti)

- a) Nessuna discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dal vettore e l'assistenza verso le persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- b) Diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) Diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo oltre i limiti previsti a meno che detti ritardi siano causati da scioperi, avverse condizioni atmosferiche, blocco transito su strade, o qualsiasi altra causa non imputabile all'azienda;
- d) Informazioni chiare e precise da fornire ai clienti ed una periodica valutazione del servizio prestato attraverso periodiche azioni di "customer satisfaction"
- e) Veloce e puntuale trattamento dei reclami;
- f) Informativa sul regolamento di viaggio chiara e semplice resa da operatori che dichiarano il proprio nome alla risposta;
- g) Informativa trasparente e corretta al riguardo degli orari, fermate, percorsi e tariffe;
- h) Garanzia della continuità del servizio nel rispetto degli orari e percorsi pubblicati dalle aziende;
- i) Cortesia e gentilezza del personale aziendale verso tutti;
- j) Il cliente ha diritto di viaggiare a bordo di autobus regolarmente revisionati dagli organi tecnici competenti, in condizioni igieniche irreprensibili, con standards di comodità adeguati al percorso da effettuare, abitacolo adeguatamente climatizzato;
- k) Ogni autobus deve avere una copertura assicurativa per massimale non inferiore a 10 milioni di euro per sinistro.

Norme comportamentali (doveri)

Validità orari: le informazioni pubblicate periodicamente con materiale pubblicitario/informativo possono essere soggette a variazioni: pertanto la clientela, prima di mettersi in viaggio, deve chiederne conferma telefonando al numero 0974/988151, visitando il sito www.speranzagroup.it oppure presso le biglietterie convenzionate. L'azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivate da cause non imputabili alla stessa quali

scioperi, maltempo, guasti meccanici, viabilità. I signori viaggiatori devono recarsi alla fermata almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza indicato.

Prenotazioni

I signori clienti possono prenotare:

- telefonicamente al numero 0974/988151 nei giorni feriali e nei seguenti orari: 9:00-13:00 e 16:00-20:00, prenotando il posto e pagando direttamente a bordo;
- acquistando il biglietto on-line con carta di credito, poste-pay oppure pay-pal;
- acquistando il biglietto presso le rivendite autorizzate (elenco consultabile sul sito aziendale);

I signori viaggiatori che non hanno effettuato alcuna prenotazione hanno diritto di essere trasportati nei limiti della disponibilità dei posti.

Tariffe

Le tariffe ordinarie sono valide per prenotazioni telefoniche e pagamento a bordo. Sono fisse e non suscettibili di modifiche. Prevedono riduzioni del 50% soltanto per i clienti aventi meno di 12 anni.

Tariffe on-line e validità ticket elettronico

Le tariffe on-line sono differenti da quelle ordinarie in quanto possono variare in base alla data di viaggio ed alla disponibilità. Il ticket elettronico costituisce un regolare titolo di viaggio con validità fiscale e legale. Qualora il cliente necessita della fattura potrà richiederla al termine della procedura di acquisto mediante apposito modulo di richiesta. Non è obbligatorio esibire la stampa del ticket elettronico ma è sufficiente soltanto comunicare il numero del biglietto. Il cliente sprovvisto di tale codice è da considerarsi a tutti gli effetti sprovvisto di valido titolo di viaggio. L'acquisto del titolo on-line non è rimborsabile in alcun caso, ma è ammesso soltanto l'annullamento/cancellazione dello stesso:

- Fino all'orario di partenza dell'autobus: con una penale di € 5,00 a persona;
- Fino a due giorni dopo della partenza dell'autobus: con una penale di € 10,00 a persona.

Per procedere all'annullamento del biglietto basterà entrare nella propria area riservata (login – area clienti) digitando la propria email personale usata in fase di registrazione e la password e

successivamente cliccare sul pulsante ANNULLA situato vicino alla prenotazione che si intende cancellare.

L'annullamento del biglietto comporta l'applicazione della penale in base alle condizioni sopra riportate e l'accredito della differenza direttamente nella propria area riservata nella voce "I TUOI CREDITI". Tale credito sarà spendibile entro due mesi dal giorno in cui avviene la cancellazione del biglietto.

Se nell'arco di questi due mesi si procederà ad annullare altri biglietti la scadenza del credito precedente si allungherà di ulteriori due mesi e così via.

Trasporto minori

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sul sito aziendale www.speranzagroup.it). E' consigliabile salire a bordo dell'autobus con un documento di riconoscimento valido così da permettere al personale di bordo di verificare in modo semplice e veloce l'età del minore.

Trasporto persone disabili o a mobilità ridotta

E' ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi, tranne nei seguenti casi: a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. In caso di non accettazione del passeggero per i motivi succitati, questo sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Se la persona con disabilità o a mobilità ridotta chiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, quanto previsto ai paragrafi "a" e "b" cessa di applicarsi.

Trasporto bagagli

Ciascun viaggiatore ha diritto al trasporto di un bagaglio di dimensioni non superiori a cm 140 (lunghezza+larghezza+altezza) da sistemare nella bagagliera dell'autobus, oltre ad un piccolo bagaglio a mano da sistemare a bordo dell'autobus le cui dimensioni non eccedano 85 cm (lunghezza+larghezza+altezza). È vietato il trasporto di bagagli contenenti liquidi. Salvo disponibilità di spazio è possibile il trasporto di un ulteriore bagaglio con pagamento del relativo supplemento all'autista. Non essendo assicurato è consigliabile che il bagaglio non trasporti oggetti di valore ovvero dotarsi di apposita polizza assicurativa.

Trasporto animali

Siamo spiacenti ma non è consentito il trasporto di animali di qualsiasi tipo.

Assegnazione posto

Al momento della prenotazione viene assegnato il numero del posto sull'autobus che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione non è garantita in occasione di corse multiple, sostituzione di tipologia di autobus in particolari periodi di altissima frequenza. I passeggeri possono cambiare posto soltanto dopo che l'autobus ha ultimato tutte le fermate di carico.

Norme comuni

I signori clienti non possono fumare a bordo, non possono presentarsi in stato evidente di alterazione psico-fisica, non possono depositare bagagli lungo il corridoio e le scale dell'autobus, restare in piedi durante la marcia, gettare rifiuti nell'autobus, sporcare o imbrattare o manomettere parti o apparecchiature dell'autobus. Non possono usare strumenti musicali, cantare o schiamazzare. I signori clienti devono segnalare al personale di bordo la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori ed avvertire immediatamente il personale viaggiante e/o l'azienda dell'avvenuto smarrimento di un proprio bagaglio. Osservare gli orari di sosta tecnica per le fermate di ristori. Durante il viaggio possono utilizzare telefoni cellulari e/o apparecchiature audiovisive purché il loro utilizzo (e la relativa rumorosità) non rechi disturbo agli altri viaggiatori. I signori clienti, al fine di agevolare il lavoro dei conducenti, devono rispettare prudentemente la distanza dall'autobus in arrivo alle fermate.

Reclami

I signori clienti possono effettuare un reclamo via posta, via fax al numero 0974/988594 o all'indirizzo di posta elettronica: info@speranzaautolinee.it indicando in maniera chiara e precisa l'oggetto del reclamo e le notizie riguardanti il luogo e l'ora dell'accaduto. L'azienda si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Privacy (GDPR - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO)

Il portale internet di SPERANZA GROUP.IT nonché il portale di prenotazione ivi integrato (di seguito indicato come "sito web") sono operati da Autonoleggio di Speranza G. & C. Snc con sede in Via Sandro Pertini, 67 – Caselle in Pittari (SA) 84030 – P.I. IT03005920651 (di seguito "SPERANZA AUTOLINEE"). Diamo grande importanza alla protezione dei dati personali dell'utente, pertanto, la protezione dei dati assume un valore elevato e, quanto alla raccolta, al trattamento e all'utilizzo, ci atteniamo rigorosamente alle disposizioni di legge del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati e alla legge sulla protezione dei dati.

1. Raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'utente avviene sulla base del seguente fondamento giuridico:

1.1 Rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b GDPR: Trattiamo i dati personali che ci sono stati trasmessi in maniera volontaria (ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b GDPR per il disbrigo contrattuale degli ordini dei biglietti, per effettuare il trasporto e aprire un account cliente oppure nell'ambito di misure precontrattuali). A tal proposito ci occorrono nome, cognome, numero di telefono dell'utente, indirizzo di residenza e indirizzo email.

1.2 Legittimo interesse ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f GDPR: In virtù di un legittimo interesse ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f e, se del caso, lett. b GDPR, trattiamo i dati necessari per i seguenti scopi: I dati conservati per eseguire il contratto ed effettuare le corse di autobus vengono trasmessi nella misura necessaria soltanto al nostro personale viaggiante o alle compagnie di autobus esecutrici (in caso di necessità di corse effettuate da compagnie terze e altri terzi (per es. fornitori di servizi per IT, trasporto, servizio clienti, spedizione di e-mail e newsletter ed esecuzione del pagamento) contestualmente alla registrazione e al completamento della vendita di biglietti. In casi giustificati (per es. danni agli autobus) ci riserviamo di inoltrare i dati dei clienti ai partner autobus che eseguono il trasporto. I dati trasmessi non possono essere utilizzati dai nostri fornitori di servizi per alcun'altra finalità se non l'esecuzione del loro compito. Quando esiste un incarico di trattamento, l'operazione si svolge nell'osservanza di apposite disposizioni per l'incarico del trattamento previste dall'art. 28 GDPR.

Oltre all'esecuzione degli ordini dei biglietti, SPERANZA AUTOLINEE utilizza i dati dell'utente anche per scopi pubblicitari nonché studi di mercato e sondaggi di opinione, per comunicargli tramite posta o newsletter offerte e novità personalizzate in base ai suoi interessi. È possibile opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei propri dati per scopi pubblicitari, studi di mercato e sondaggi di opinione, inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail: info@speranzaautolinee.it.

In fase di esecuzione del pagamento, i propri dati vengono eventualmente trasmessi a PAY PAL (Europe) S.à.r.l. & Cie, S.C.A., 5. Etage, 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Lussemburgo. Maggiori informazioni sulla protezione dei dati di PayPal sono reperibili nell'Informativa sulla privacy di PayPal. Il numero della carta di credito o altri dati della banca non vengono salvati sul sito web, bensì direttamente trasmessi ai prestatori di servizi di pagamento.

2. Login utente/Account cliente

Per l'acquisto di un titolo di viaggio è necessario creare un account cliente personale. Nell'area dell'account cliente protetta da password sarà possibile gestire comodamente le proprie prenotazioni e salvare i propri dati per corse future. I campi contrassegnati (*) come obbligatori contenenti i dati personali verranno usati per la creazione ed elaborazione dell'account utente.

Sempre che sia stato prestato il proprio consenso, con la funzione "Rimani connesso" vengono salvati sul proprio terminale i cosiddetti cookie persistenti i quali consentono di non doversi riconnettere di nuovo in occasione di future visite sul nostro sito web. Se la funzione di memorizzazione di tali cookie nelle impostazioni del proprio browser viene disattivata, la stessa non sarà disponibile.

3. Newsletter

I dati personali raccolti al momento dell'iscrizione alla newsletter, con il proprio consenso ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. a GDPR, vengono utilizzati per le comunicazioni con l'utente (per es. le comunicazioni di servizio, messaggi di sistema, e-mail per la conferma della propria registrazione, per la trasmissione di informazioni dell'account utente, informazioni sul proprio biglietto e gli itinerari di viaggio o i propri profili di viaggio) nonché per l'invio di newsletter. Se riceviamo l'indirizzo e-mail dell'utente contestualmente alla prenotazione o al viaggio e l'utente non si è opposto, ci riserviamo di inviargli regolarmente per e-mail delle offerte su prodotti della nostra gamma simili a quelli già acquistati.

È possibile opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo del proprio indirizzo e-mail e al trattamento e all'utilizzo dei dati per la creazione di profili di utilizzo inviando una comunicazione a info@speranzaautolinee.it, mediante il link di cancellazione dal servizio di newsletter oppure nella propria area riservata, dove, vi è la possibilità di cancellarsi dal servizio.

4. Sicurezza dei dati

Proteggiamo la privacy degli utenti del nostro sito web e dei sistemi correlati tramite misure tecniche e organizzative. Per garantire la trasmissione sicura dei dati personali, utilizziamo il protocollo di crittografia SSL 3.0 (come procedimento di crittografia esistente viene usato RSA-2048 per l'infrastruttura a chiave pubblica). Questa procedura viene utilizzata con successo nel World Wide Web. Tutti i dati personali (nome, indirizzo, dati di pagamento, ecc.) vengono crittografati mediante questo sistema e così trasmessi su internet in maniera sicura. Da un simbolo (lucchetto chiuso) nella barra sottostante della finestra del browser, l'utente saprà di trovarsi in un'area sicura.

5. Trasferimenti dei dati in Paesi terzi

Il trattamento dei dati avviene unicamente in Italia, quindi non vengono trasferiti dati in altri paesi dell'Unione Europea.

6. Durata di conservazione dei dati

Conserviamo i dati finché essi saranno necessari a perseguire le finalità di trattamento del caso (per es. l'esecuzione del contratto, scopi pubblicitari) e per l'adempimento delle disposizioni del diritto commerciale e tributario in materia di archiviazione ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. c GDPR.

7. Dati di contatto del titolare

Il titolare del trattamento dei dati personali è Autonoleggio di Speranza G. & C. Snc con sede in Via Sandro Pertini, 67 – Caselle in Pittari (SA) 84034 – P.I. IT03005920651 rappresentata dagli amministratori Speranza Giuseppe e Savino Maria.

8. Diritti di informazione e di reclamo

Ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati, l'utente ha diritto a informazioni gratuite sui propri dati conservati nonché, se del caso, un diritto di correzione, eliminazione, restrizione del trattamento dei propri dati conservati e un diritto di dissenso relativo agli stessi. A tal proposito, è possibile rivolgersi a SPERANZA AUTOLINEE inviando un'e-mail all'indirizzo info@speranzaautolinee.it.

9. Impiego dei cookie

Vogliamo immediatamente informarvi che questo sito NON UTILIZZA COOKIE DI PROFILAZIONE PROPRI. Quando l'utente visita il nostro sito web, vengono memorizzate informazioni sotto forma di cookie (piccoli file di testo) sul suo browser. Si tratta di informazioni riguardo al suo utilizzo del sito web (ID di identificazione, data della visita, ecc.). Con l'impiego di cookie facilitiamo all'utente l'utilizzo della nostra offerta online tramite diverse funzioni di servizio (per es. il riconoscimento di precedenti visite) in modo da poter adattare meglio l'offerta via internet alle sue esigenze. È possibile

impedire la memorizzazione di cookie e di quelli già disponibili configurando le corrispondenti impostazioni sul proprio browser. L'opzione di Aiuto della maggior parte dei browser spiega come poter configurare queste impostazioni. La mancata accettazione dei cookie potrebbe tuttavia limitare le funzioni di servizio dell'offerta via internet. Consigliamo pertanto di lasciare attivata la funzione dei cookie.

Sui seguenti siti internet sono disponibili delle informazioni esaustive in merito a come effettuare questa operazione in diversi browser: youronlinechoices, Network Advertising Initiative e/o Digital Advertising Alliance. Sugli stessi siti sono indicate anche le modalità di eliminazione di cookie dal proprio computer nonché informazioni generali sui cookie.

9.1 Google AdWords

Per l'ottimizzazione della nostra offerta via web nonché per consigli sui prodotti, utilizziamo la tecnologia di Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043, Stati Uniti; "Google") per la realizzazione di profili di utilizzo pseudonimizzati riguardo al comportamento di navigazione dei visitatori del sito web per finalità di marketing. A tale scopo, potranno essere usati dei cookie che consentono un riconoscimento di un browser internet in occasione di una visita successiva. Il comportamento di navigazione memorizzato viene analizzato in base a un algoritmo, in modo da poter successivamente mostrare raccomandazioni di prodotto mirate agli interessi sotto forma di banner e annunci pubblicitari su siti web di terzi. I profili di utilizzo pseudonimizzati non saranno uniti ai dati personali relativi al portatore dello pseudonimo senza l'esplicito consenso specifico del soggetto interessato. È possibile opporsi in qualsiasi momento alla creazione di profili pseudonimizzati per pubblicità/preferenze annunci mirati agli interessi, aprendo la pagina <https://www.google.de/settings/ads>. Ulteriori informazioni sulla pubblicità mirata agli interessi sono reperibili all'indirizzo <http://www.google.com/policies/technologies/ads/>.

9.2 Custom Audience (Pubblico personalizzato) di Facebook

Questo sito web utilizza il pixel di retargeting Custom Audience della rete sociale Facebook, 1601 South California Avenue, Palo Alto, California 94304, Stati Uniti. Con l'aiuto di pixel di remarketing è possibile a Facebook utilizzare i visitatori del nostro sito internet come gruppo bersaglio degli annunci pubblicitari di Facebook. A tale scopo, viene salvato un cookie di Facebook sul PC dell'utente. Ulteriori informazioni riguardo a portata e finalità della raccolta dei dati e gli ulteriori trattamento e utilizzo dei dati tramite Facebook nonché sulle opzioni di impostazione per la protezione della privacy sono desumibili dalle linee guida sulla protezione dei dati di Facebook agli indirizzi <https://facebook.com/policy.php> e <https://www.facebook.com/ads/settings>. È possibile rinunciare all'utilizzo delle Custom Audience all'indirizzo <http://www.youronlinechoices.com/de/prferenzmanagement/> o, per utenti in possesso di un account di Facebook, qui.

9.3 Google Analytics Anonimizzato

Questo sito web utilizza Google Analytics, un servizio di analisi web di Google Inc. ("Google"). Google Analytics utilizza i cosiddetti "cookies", piccoli file di testo salvati sul computer dell'utente che consentono un'analisi dell'utilizzo del sito web da parte sua. Inoltre, questo sito utilizza l'API AMP Client ID di Google per collegare le attività dell'utente di Google Analytics sulle pagine AMP con quelle su pagine non AMP. I codici di tracking di Google di questo sito web utilizzano la funzione ("anonymizeIp"). Tramite questa funzione l'indirizzo IP all'interno degli Stati membri dell'Unione europea o in altri Stati dell'Accordo sullo Spazio economico europeo viene ulteriormente trattato solo in forma abbreviata, per escludere il riferimento personale diretto. Solo in casi eccezionali viene trasmesso l'indirizzo IP completo a un altro server di Google negli Stati Uniti, dove viene abbreviato. Per incarico dell'operatore di questo sito web, Google utilizzerà queste informazioni per valutare l'utilizzo del sito web da parte dell'utente, per creare relazioni sulle attività del sito web e per prestare ulteriori servizi collegati all'utilizzo del sito web e di internet rispetto all'operatore del sito web. L'indirizzo IP trasmesso nell'ambito di Google Analytics dal browser dell'utente non viene unito ad altri dati di Google. È possibile impedire la memorizzazione di cookie tramite un'apposita impostazione del proprio software browser; si tenga però presente che in tal caso non sarà possibile eventualmente usare appieno tutte le funzioni di questo sito web. È possibile inoltre impedire l'acquisizione di dati generati dal cookie e legati al proprio utilizzo del sito web (incl. il proprio indirizzo IP) a Google nonché il trattamento di questi dati da parte di Google, scaricando e installando il plugin del browser disponibile al seguente link: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

10. Plugin delle reti sociali

Il nostro sito web utilizza i seguenti plugin:

- Smartsupp è un servizio di assistenza tramite livechat. [Clicca qui per saperne di più](#)
- Google Fonts (Google Inc.)

È un servizio di integrazioni di stili di carattere gestito da Google Inc. che permette a questo sito di integrare tali contenuti all'interno delle proprie pagine. Dati personali raccolti: cookie e dati di utilizzo. Per maggiori informazioni: www.google.com/intl/it/policies/privacy/

- Google Maps (Google Inc.)

È un servizio di visualizzazione di mappe gestito da Google Inc. che permette a questo sito di integrare tali contenuti all'interno delle proprie pagine. Dati personali raccolti: cookie e dati di utilizzo. Per maggiori informazioni: www.google.com/intl/it/policies/privacy/

- Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, California 94304, Stati Uniti; Twitter, Inc., 795 Folsom St., Suite 600 San Francisco, California 94107, Stati Uniti; Google Inc., 1600 Amphitheatre

Parkway Mountain View, California, 94043, Stati Uniti; Pinterest, Inc., 635 High Street, Palo Alto, California, Stati Uniti e Instagram Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, California 94025, Stati Uniti.

I plugin si trovano sulla nostra pagina dei prodotti e sono disattivati per default. Dopo aver cliccato sul tasto in questione, sarà chiesto di aprire una nuova finestra per collegarsi alla rete sociale. In questo caso, viene salvato un cookie sul computer dell'utente. Se non si clicca sul tasto o non si è connessi alla rete sociale, non saranno salvati cookie sul proprio computer.

Se si è utenti della rete sociale in questione, si è connessi alla stessa e si clicca sul tasto, tali informazioni saranno trasmesse al proprio profilo in quella rete sociale. Se si ha a che fare con i plugin, per esempio se si clicca sul tasto "Mi piace" o si lascia un commento, le corrispondenti informazioni verranno trasmesse dal proprio browser direttamente alla rete sociale, dove saranno salvate. Finalità e portata della raccolta dei dati, ulteriore trattamento e utilizzo dei dati da parte delle reti sociali nonché i relativi diritti dell'utente e le opzioni di impostazione per la protezione della privacy sono consultabili nelle informative sulla protezione dei dati delle reti sociali sopracitate.

Validità della carta

Questa carta della mobilità è valida fino al 31 dicembre 2021. Essa è sempre disponibile e consultabile sul sito www.speranzagroup.it. Qualsiasi viaggiatore viene considerato edotto delle norme ivi indicate.

Fattori di qualità

Sicurezza del viaggio

Indicatore di qualità	Anno 2019	Anno 2020	Obiettivo 2021
Incidenti/gg impiego	1/365	0/365	0/365
% autobus inf.5 anni	10 %	15 %	20 %
% autobus 5-10 anni	80 %	75 %	80 %
% autobus oltre 10 anni	10 %	10 %	5 %

Attenzione all'ambiente

Indicatore di qualità	Anno 2019	Anno 2020	Obiettivo 2021
Autobus con motore Euro 4-5	30 %	50 %	70 %
Autobus con motore Euro 2-3	70 %	50 %	30 %
Autobus con motore Euro 0-1	0 %	0 %	0 %

Comfort

Indicatore di qualità	Anno 2019	Anno 2020	Obiettivo 2021
% autobus climatizzati	100 %	100 %	100 %
Spazio disponibile tra i sedili (media cm)	80	80	82
Efficienza climatizzazione bus	100 %	100 %	100 %
% reclinabilità schienale	100 %	100 %	100 %
% monitor/frigo	100 %	100 %	100 %
% toilette	100 %	100 %	100 %

Pulizia e condizioni igieniche

Indicatore di qualità	Anno 2019	Anno 2020	Obiettivo 2021
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1	1
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1	1
% percezione positiva confort di viaggio	100 %	100 %	100 %

Efficienza del servizio

Indicatore di qualità	Anno 2019	Anno 2020	Obiettivo 2021
% corse effettuate/programmate	100 %	100 %	100 %
% corse ritardi sup. 15 minuti	3 %	3 %	2 %
% corse ritardi sup. 30 minuti	3 %	3 %	2 %