

Carta della Mobilità 2024

PINTOUR

NOLEGGIO BUS, MINI BUS E AUTO

- **Premessa**
- **Le aziende**
- **Le attività ed i servizi offerti**
- **Organizzazione aziendale**
- **Tutela dei clienti (diritti)**
- **Norme comportamentali (doveri)**
- **Reclami**
- **Validità della carta**
- **Fattori di qualità**

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi per il trasporto pubblico, voluta, ideata e redatta per migliorare la comunicazione con i nostri clienti e, più in generale, per avviare una forma di dialogo con tutti coloro che hanno interesse nel settore del Trasporto viaggiatori su strada: i clienti possono conoscere l'azienda e le attività aziendali nel loro complesso, nei propri numeri, conoscere le regole, i propri doveri e i propri diritti; l'azienda ha uno strumento per ascoltare chi usufruisce dei propri servizi, migliorando ne la qualità e la soddisfazione del proprio cliente impegnandosi al raggiungimento dei risultati dichiarati.

La presente carta di mobilità, oltre ad uniformarsi ai criteri dettati dal Dpcm del 30 dicembre 1988, intende già uniformarsi alle regole introdotte dal Regolamento UE n.181/2011 del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (modifica del Reg.CE n.2006/2004) che andrà in vigore quest'anno per le autolinee con percorso superiore a 250 km.

La carta della Mobilità è distribuita presso le sedi aziendali delle società:

Sede legale: Pimonte (Na) - Via Castellammare, 18 Sede operativa:
Pompei (Na) - Via Mariconda, 39

Inoltre può essere visualizzata e stampata collegandosi al sito web aziendale www.pintourbus.com

L'Azienda

La PINTOUR opera da 20 anni nel settore turistico tra la Costiera Amalfitana, la Penisola Sorrentina e il Vesuvio, vantando di un autoparco composto da diverse tipologie di veicoli, tra cui autobus, minibus, monovolumi e autovetture di recente fabbricazione, tutti appartenenti a marchi leader nel settore (Mercedes Benz e Setra) e dotati del massimo dei comfort.

L'azienda offre un'ampia possibilità di scelta per soddisfare ogni esigenza da 1 a 63 posti.



Le attività e i servizi offerti

La PINTOUR si occupa di noleggio bus con conducente per gite ed escursioni giornaliere, tour in Italia ed Europa, turismo ricettivo e turismo d'affari. Siamo a disposizione per convegni, spettacoli, trasferimenti da e per centri-città, aeroporti, scali marittimi e ferroviari. La nostra azienda garantisce sicurezza, affidabilità, precisione e puntualità, il tutto accompagnato da uno staff selezionato ed altamente qualificato.

Shuttle bus

Collegamento giornaliero tra la Costiera Amalfitana e gli aeroporti di Napoli e Salerno.



La PINTOUR opera nel mezzo della Costiera Amalfitana e della Penisola Sorrentina, vanta oggi di un autoparco composto da diverse tipologie di veicoli, tra cui autobus, minibus, monovolumi e autovetture di recente fabbricazione, tutti appartenenti a marchi leader nel settore (Mercedes Benz e Setra) e dotati del massimo dei comfort, aria climatizzata, navigatore satellitare, TV, VHS, CD/DVD, toilette e frigo bar. I recapiti telefonici sono numero 081 879 26 45 e 335 691 02 11. L'indirizzo di posta elettronica è info@pintourbus.com, mentre quello certificato è pintour@legalmail.it.

L'organizzazione aziendale è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed è stata nuovamente certificata dal TUV con numero 2628 QM del 15.01.2024.

L'organizzazione è diretta da un amministratore unico che coordina l'attività, complessivamente, delle aree di movimento (1 unità), amministrazione/contabilità (1 unità) e manutenzione (1 unità).

Il complesso aziendale si sviluppa su di un'area di 1.000 mq con parcheggio, area lavaggio e rifornimento carburante interno, uffici amministrativi.

Nel redigere questa carta della mobilità l'azienda PINTOUR intende erigere a fondamento della propria attività, i seguenti principi:

- 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 stati 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; orari e percorsi pubblicati dalle aziende;
- i) cortesia e gentilezza del personale aziendale verso tutti;
- j) il cliente ha il 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;

Tutela dei clienti (diritti)

k) ogni autobus deve avere una copertura assicurativa per un massimale non inferiore ad € 30 milioni di euro per sinistro. orari e percorsi pubblicati dalle aziende.



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 presso le biglietterie convenzionate ed elencate o telefonare al numero 081 879 26 45 o visitando il sito aziendale www.pintourbus.com.

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. Il programma di esercizio potrebbe subire modifiche nei giorni di Capodanno, Pasqua, Ferragosto e Natale ed in quelli immediatamente precedenti o successivi. I Signori viaggiatori devono recarsi alla fermata almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza indicato.

Prenotazioni

Per le autolinee i Signori clienti devono prenotare:

- telefonicamente al numero 081 879 26 45 nei giorni feriali e nei seguenti orari: 9:00 – 13:00 e 16:00 – 19:30. Al momento della prenotazione riceveranno un numero di prenotazione;
- acquistando il biglietto presso le rivendite autorizzate;
- acquistando il biglietto on-line seguendo la procedura indicata sul sito aziendale.

Norme comportamentali (doveri)

Nessuna prenotazione telefonica viene accettata nei periodi precedenti e successivi alle festività (Capodanno, Epifania, Pasqua, Ponte del 25 aprile e del 1 maggio, Festività dei Morti e dei Santi, Natale).

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

Per le autolinee di tpl/stagionali: nessuna prenotazione è possibile.

Tariffe

Le tariffe in vigore sono quelle pubblicate sul sito. Per nessuna autolinea è previsto un supplemento se il biglietto viene acquistato a bordo. Sono applicate riduzioni per i clienti aventi meno di 12 anni. Recandosi presso la biglietteria che ha emesso il biglietto, il cliente potrà ottenere un rimborso pari all'80% del prezzo del biglietto se richiesto 72 ore prima della partenza prevista. Nessun rimborso è previsto se l'annullamento è richiesto dopo la partenza prevista. Prima della partenza è sempre possibile chiedere un cambio corsa con pagamento di un supplemento.

Trasporto bagagli

Ciascun viaggiatore ha diritto al trasporto di un bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 140 (lunghezza + larghezza + altezza) ovvero non superiore a 20 kg da sistemare nella bagagliaia 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). 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 valori ed in caso di danneggiamento grave o furto dello stesso l'azienda è responsabile nei limiti previsti dalla legge in vigore.

Trasporto animali

Siamo spiacenti ma non è consentito il trasporto di animali di taglia grossa a meno che trattasi di cani guida per non vedenti.

Assegnazione posto

Al momento della prenotazione non viene assegnato il numero del posto sull'autobus che il passeggero occuperà per il viaggio. I passeggeri possono cambiare il posto assegnato dopo che l'autobus ha ultimato tutte le fermate di carico.

Nessuna assegnazione posto è possibile.

Norme comuni

I Signori clienti non possono fumare a bordo, non possono presentarsi in stato di evidente 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 o dal finestrino, sporcare o imbrattare o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus. Non possono usare strumenti musicali, cantare e 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.

Norme comportamentali (doveri)

Durante il viaggio possono utilizzare telefoni cellulari e/o apparecchiature audiovisive purché il loro utilizzo (e 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 elettronica all'indirizzo email: info@pintourbus.com allegando il modulo reclami presente sul sito web www.pintourbus.com. Le aziende si impegnano a rispondere entro 30 giorni.

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B.: solo dopo aver presentato un reclamo all'azienda Pintour srl e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Castellammare n. 18 – Pimonte, oppure inviando una email ad uno dei seguente indirizzo di posta elettronica: pintour@legamail.it; oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTE), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito web www.pintourbus.com

Questa carta della Mobilità è valida dal 01 gennaio 2024 al 31 dicembre 2024. Essa è sempre disponibile e consultabile sul sito www.pintourbus.com

Qualsiasi viaggiatore viene considerato edotto delle norme ivi indicate.

Fattori di qualità

Sicurezza del viaggio: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
Incidenti/gg impiego	5/6.000	8/6.000	12/6.000	6/6.000	0/6.000
% autobus inf. 5 anni	20%	25%	50%	33%	0%
% autobus 5/10 anni	40%	50%	25%	33%	0%
% autobus oltre 10 anni	40%	25%	25%	33%	0%

Sicurezza del viaggio: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
Incidenti/gg impiego	10/15.000	10/15.000	9/15.000	10/15.000	0/15.000
% autobus inf. 5 anni	25%	25%	10%	20%	0%
% autobus 5/10 anni	50%	25%	45%	40%	0%
% autobus oltre 10 anni	25%	50%	45%	40%	0%

Fattori di qualità

Attenzione all'ambiente: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
Autobus con motore Euro 4-5	60%	60%	65%	65%	80%
Autobus con motore Euro 2-3	30%	30%	35%	35%	20%
Autobus con motore Euro 0-1	10%	10%	0%	0%	0%

Attenzione all'ambiente: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
Autobus con motore Euro 4-5	35%	35%	35%	40%	50%
Autobus con motore Euro 2-3	40%	40%	35%	40%	40%
Autobus con motore Euro 0-1	25%	25%	20%	20%	10%

Fattori di qualità

Comfort: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
% autobus climatizzati	100%	100%	100%	100%	100%
Spazio disponibile tra sedili (cm)	78	78	78	78	83
Efficienza climatizzazione p.bus	100%	100%	100%	100%	100%
% bus cardioprotetti	80%	80%	80%	80%	80%
% bookbus	80%	80%	80%	80%	80%
% reclinabilità schienale	100%	100%	100%	100%	100%
% monitor/frigo	100%	100%	100%	100%	100%
% toilette	15%	15%	15%	15%	15%

Comfort: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
% autobus climatizzati	100%	100%	100%	100%	100%
Spazio disponibile tra sedili (cm)	67	67	67	67	67
Efficienza climatizzazione p.bus	90%	90%	90%	90%	90%
% reclinabilità schienale	75%	75%	75%	75%	75%

Fattori di qualità

Pulizia e condizioni igieniche: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1	1	1	1
n° interventi quotidiani pulizia interna per autobus	1	1	1	1	1
% percezione positiva comfort viaggio	90%	90%	90%	90%	100%

Pulizia e condizioni igieniche: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
n° interventi quotidiani pulizia interna per autobus	1	1	1	1	1
% percezione positiva comfort viaggio	80%	80%	80%	80%	100%

Fattori di qualità

Efficienza del servizio: per le autolinee a lungo raggio e noleggio con conducente

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
% corse effettuate/programmate	100%	100%	100%	100%	100%
% corse ritardi sup. 15'	9%	8%	9%	10%	0%
% corse ritardi sup. 30'	3%	4%	3%	3%	0%

Efficienza del servizio: per le autolinee di tpl

Indicatore di qualità	2020	2021	2022	2023	Obiettivo 2024
% corse effettuate/programmate	99%	99%	98%	99%	100%
% corse ritardi sup. 15'	6%	8%	6%	7%	0%

PINTOUR

NOLEGGIO BUS, MINI BUS E AUTO