



POLICY BUSITALIA VENETO per i SOCIAL MEDIA

Busitalia Veneto utilizza i principali social media per implementare i canali di comunicazione a disposizione dei Clienti, con l'obiettivo di favorire dialogo e collaborazione nella gestione dei flussi informativi e promuovere una filosofia comune e positiva di un servizio di pubblica utilità quale quello del trasporto pubblico locale.

CANALI

I canali social ufficiali di BUSITALIA VENETO sono:

FACEBOOK: [facebook.com/busitaliaveneto](https://www.facebook.com/busitaliaveneto)

CONTENUTI

I contenuti pubblicati sui canali social di BUSITALIA VENETO riguardano **lancio nuova programmazione orari, carte dei servizi, diritti viaggiatori, turismo, sostenibilità, immatricolazione nuovi mezzi, progetti digital e innovazione, titoli di viaggio, co-marketing, indirizzi per segnalazioni sul servizio, iniziative dal "mondo" Busitalia/FS Italiane** (canali Facebook e Twitter), **informazioni sul servizio** (deviazioni, modifiche di percorso, servizi speciali, aggiornamenti in caso di emergenza, cambiamenti di orario sui canali Twitter e Telegram).

L'Azienda può eventualmente condividere o rilanciare argomenti di terzi ritenuti di pubblico interesse, verificando attendibilità della fonte, ma non certificandone i contenuti.

L'utilizzo dei materiali pubblicati da BUSITALIA VENETO (foto, video, mappe, quadri orari, paline, documenti, ecc.) è autorizzato purché finalizzato a utilizzi di natura strettamente personale e non commerciale e riportando la fonte originaria di pubblicazione.

I canali Social di BUSITALIA VENETO non rappresentano i canali ufficiali per l'invio di reclami/segnalazioni, ricorsi per verbali di accertamento, richieste di informazioni sui servizi. Per Reclami e segnalazioni <https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/reclami.html> Per richieste di informazioni consulta www.fsbusitaliaveneto.it o scrivi a clienti.padova@fsbusitaliaveneto.it



REGOLE DI UTILIZZO

L'interazione sui canali di Busitalia Veneto deve avvenire nel rispetto delle comuni regole di correttezza e buon senso. L'Azienda si riserva il diritto di rimuovere e/o segnalare contenuti discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social o comunque non pertinenti.

In particolare, saranno rimossi:

- insulti, turpiloqui, minacce o commenti/post dal contenuto discriminatorio;
- commenti o post riguardanti dati sensibili o che violino la normativa sulla tutela della privacy (pubblicazione di foto personali, dati anagrafici, video su luoghi di lavoro, riprese su dipendenti pubblicate senza autorizzazione, ecc.)
- spam con contenuto commerciale o politico;
- contenuti osceni e offensivi della morale comune;
- contenuti diffamatori e/o che ledano la reputazione di terzi;
- commenti fuori argomento o inseriti ripetutamente;
- contenuti che promuovano o sostengano attività illegali, di violazione del copyright.

Per chi dovesse violare continuamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy proprie di Facebook e Twitter, Busitalia Veneto si riserva il diritto di cancellare i contenuti, bloccare gli account degli utenti oltre a segnalarli ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

TUTELA DELLA PRIVACY

Si raccomanda la condivisione di opinioni senza violare la riservatezza o i diritti di persone o altre entità, astenendosi dal pubblicare informazioni personali, proprie o altrui, come numeri di telefono, indirizzi e-mail, numero della tessera personale.

Informativa protezione dati personali

I dati personali vengono gestiti in conformità con il regolamento EU n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. Maggiori informazioni al link <https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/protezione-dei-dati-personali.html>. Il trattamento dei dati personali risponde inoltre alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

MODERAZIONE

I canali social di BUSITALIA VENETO vengono moderati con cadenza giornaliera, nei giorni feriali, dalle 8.30 alle 17.30. Il team preposto verifica il rispetto dei post secondo le regole riportate nel paragrafo "regole di utilizzo". Per le richieste, l'Azienda si impegna a rispondere ovvero reindirizzare sui canali dedicati in un tempo congruo. I tempi di risposta variano in relazione alla tipologia della richiesta ed al grado di approfondimento di cui la stessa necessita.