

CONDIZIONI DI TRASPORTO



SAIS Autolinee SpA
Via Principe di Paternò, 74/b
90144 - Palermo

PREMESSA

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 2 IL TITOLO DI VIAGGIO

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Validità del titolo di viaggio
- 2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.4. Fatturazione del titolo di viaggio
- 2.5. Privacy
- 2.6. Cambio corsa
- 2.7. Rimborso

ART. 3 TRASPORTO MINORI

- 3.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus
- 3.2. Trasporto di minori accompagnati
- 3.3. Trasporto di minori non accompagnati

ART. 4 TRASPORTO BAGAGLI

- 4.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 4.2. Bagaglio ulteriore
- 4.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 4.4. Responsabilità del bagaglio
- 4.5. Furto e/o smarrimento del bagaglio

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 5.1. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

ART. 6 TRASPORTO DI ANIMALI

- 6.1. Gli animali ammessi a bordo
- 6.2. Le responsabilità
- 6.3. Il costo del trasporto

ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

ART. 8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI TPL REGIONALI

ART. 9 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI NAZIONALI

ART. 10 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL

ART. 11 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO SU SERVIZI NAZIONALI

- 11.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso
- 11.2. Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 11.3. Diritto all'informazione

ART. 12 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

ART. 13 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

- 13.1. Informazione sul viaggio
- 13.2. Segnalazione disservizi
- 13.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
- 13.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

ART. 14 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Trasporto, consultabili su www.saisautolinee.it, disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma di tutti gli autoservizi effettuati da SAIS Autolinee SpA, P.I/C.F. 00626830863, con sede legale in Via Principe di Paternò 74/b - 90144 Palermo.

Sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori. Il passeggero è tenuto a prenderne nota per riconoscere il veicolo su cui prendere posto poiché il servizio potrebbe essere espletato da vettori terzi. Le condizioni di Trasporto a cui il passeggero deve fare riferimento sono quelle del vettore che effettua il servizio.

Ove sia stato emesso un biglietto per un viaggio effettuato da veicolo di altro vettore, se ne garantisce comunque l'esecuzione del contratto nel rispetto delle Condizioni di Trasporto. Per eventuali reclami, di qualsiasi genere e natura, il passeggero deve rivolgersi al vettore con il quale è stato assicurato il servizio usufruito, restando irrilevante la circostanza che il biglietto possa essere stato emesso da SAIS Autolinee SpA.

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

SAIS Autolinee SpA garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni, pertanto, si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio di tutte le linee può inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto.

Le informazioni vengono fornite:

- sul sito www.saisautolinee.it;
- chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999;
- presso le rivendite autorizzate;
- tramite i canali social.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- condizioni di trasporto;
- orari, tariffe e promozioni in atto;
- condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia;
- disponibilità dei servizi a bordo (WC, Wi-Fi, prese elettriche, prese USB);
- modifiche alle linee, soppressione di corse, etc.;
- eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- procedure per i reclami, annullamento titoli di viaggio e cambi data/corsa.

ART. 2 IL TITOLO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte del vettore solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome (ove previsto), per la tratta, la data e l'orario di partenza indicato. I titoli di viaggio non possono essere ceduti a terzi. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Il passeggero è tenuto a verificare, al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, l'esattezza dei dati in esso riportati. Eventuali errori non segnalati immediatamente, rimarranno ad esclusivo carico dell'utente.

I nostri titoli di viaggio sono acquistabili:

- sul sito www.saisautolinee.it;
- tramite App SAIS Autolinee;
- chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999;
- presso una rivendita autorizzata;
- a bordo del bus (in presenza di posti disponibili e solo pagando in contanti, è consentito acquistare soltanto il biglietto per la corsa corrente).

Il passeggero in possesso di tessera di libera circolazione rilasciata dal Ministero dei Trasporti (tessera Amaranto e Celeste) ha diritto al servizio di trasporto solo se ha preventivamente inviato al vettore una dichiarazione che attesti che il viaggio viene effettuato per motivi di servizio.

Il vettore acquisita la dichiarazione provvederà a prenotare un posto a bordo del bus ed a comunicarlo all'equipaggio previo accertamento che il posto sia disponibile per la data richiesta.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione "Reclami", anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un

venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico. Nel caso di titoli di viaggio cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

A) Biglietto

Il biglietto riporta la data di emissione, numero del posto (ove previsto e comunque per motivi di forza maggiore o per una migliore organizzazione del servizio la direzione aziendale si riserva la facoltà di variare il posto scelto dall'utente), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, la tipologia tariffaria ed il nome del passeggero, se previsto.

Il biglietto può consistere:

- in formato cartaceo;
- in tutti i diversi formati che attestino l'emissione di un titolo di viaggio elettronico, quali, ad esempio il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'App SAIS Autolinee.

B) Tessera identificativa SAIS Autolinee

La tessera, rilasciata da SAIS Autolinee, identifica il passeggero consentendogli l'acquisto di abbonamenti.

Per richiedere la tessera è necessario prima registrarsi su www.saisautolinee.it e successivamente richiederla dall'Area Personale. La tessera, gratuita e valida due anni, sarà attivata ed inviata alla tua e-mail entro tre giorni lavorativi

È possibile richiedere il rinnovo della tessera, dall'Area Personale, a decorrere da tre mesi prima della sua naturale scadenza. Il rinnovo della tessera avverrà entro tre giorni lavorativi e potrà essere visualizzato dall'Area Personale.

Sono previste tre tipologie:

- Tessera per abbonamento ordinario (per tutti gli utenti);
- Tessera per abbonamento Ersu Enna (riservata agli studenti UniKore aventi diritto);
- Tessera per abbonamento Forze dell'Ordine (riservata ad Areonautica Militare, Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Esercito Italiano, Guardia di Finanza, Marina Militare, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria e Vigili del Fuoco).

C) Abbonamento

Il passeggero può acquistare un abbonamento, attraverso tutti i nostri canali di vendita, previa richiesta e rilascio della tessera di cui al punto precedente.

Il passeggero può acquistare un abbonamento, previa richiesta e rilascio della tessera identificativa SAIS Autolinee, online su www.saisautolinee.it, tramite l'app SAIS Autolinee, chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999 o recandoti presso una rivendita autorizzata.

Per le linee TPL Sicilia gli abbonamenti previsti sono:

- Ordinario (per tutti gli utenti);
- Ersu Enna (riservato agli studenti UniKore aventi diritto);
- Forze dell'Ordine (riservato ad Areonautica Militare, Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Esercito Italiano, Guardia di Finanza, Marina Militare, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria e Vigili del Fuoco).

Si suddividono in:

- Settimanale 10 corse;
- Settimanale 12 corse;
- Mensile 40 corse;
- Mensile 50 corse;
- Mensile 60 corse;
- Trimestrale 10 corse.

L'abbonamento settimanale, valido 7 giorni (lunedì giorno di inizio validità - domenica di fine), permette di effettuare

un numero massimo di 10 o 12 corse (in base alla scelta). Per ogni giorno è consentito effettuare un massimo di una corsa di andata ed una di ritorno.

L'abbonamento mensile permette di effettuare un numero massimo di 40, 50 o 60 corse (in base alla scelta) all'interno del mese solare. Per ogni giorno è consentito effettuare un massimo di una corsa di andata ed una di ritorno.

L'abbonamento trimestrale (previsto soltanto su alcune linee), valido 90 giorni dalla data di inizio validità, permette di effettuare un numero massimo di 10 corse, una di andata ed una di ritorno, al giorno.

Si chiarisce che non è possibile acquistare un abbonamento se il periodo di viaggio prescelto supera la data di scadenza della tessera.

L'abbonamento e la tessera possono consistere:

- in formato cartaceo;
- in tutti i diversi formati che attestino l'emissione di un titolo di viaggio elettronico, quali, ad esempio il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'App SAIS Autolinee.

2.2. Validità del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa prevista e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio; non possono essere effettuate modifiche dei titoli di viaggio, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è, a tutti gli effetti, un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti la sezione dedicata.

2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I titoli di viaggio smarriti, rubati o illeggibili non sono rimborsabili.

2.4. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale e qualora il pagamento avvenisse con carta di credito/debito, questa ne certificherebbe l'acquisto.

La richiesta di fattura deve essere inviata entro 24 ore dall'acquisto dei titoli di viaggio (oltre tale termine non potrà, per motivi fiscali, essere evasa) compilando tutti i campi dell'apposito modulo scaricabile, nell'area dedicata, su www.saisautolinee.it ed inviandolo all'indirizzo e-mail amministrazione@saisautolinee.it. La richiesta di fattura deve essere corredata dalle copie dei titoli di viaggio cui si riferiscono. La fattura sarà inviata in formato elettronico al sdi, PEC o all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.5. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da SAIS Autolinee SpA su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016 secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti art.15-22 del Regolamento citato precedentemente, che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero 091 2776999, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa disponibile sul sito www.saisautolinee.it

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 9 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

2.6. Cambio corsa

Qualora si presenti la necessità di modificare l'ora e/o la data del viaggio, si potrà effettuare esclusivamente prima

dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso. Qualora si tratti di un abbonamento, si precisa che non sarà possibile cambiare il periodo di validità dello stesso anche se non utilizzato.

Gli utenti registrati, che hanno acquistato su www.saisautolinee.it o App SAIS Autolinee, possono gestire autonomamente la modifica dalla propria Area Personale

- se la tariffa del nuovo biglietto è maggiore: pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- se la tariffa del nuovo biglietto è minore: riaccrédito della differenza nel borsellino elettronico da utilizzare (senza limiti di tempo) per un viaggio futuro;
- se la tariffa del nuovo biglietto è di pari importo: nessuna differenza andrà pagata.

Gli utenti non registrati, che hanno acquistato presso una rivendita autorizzata, tramite il nostro servizio clienti o su www.saisautolinee.it (senza registrazione), possono effettuare la modifica sui precedenti canali

- se la tariffa del nuovo biglietto è maggiore: pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- se la tariffa del nuovo biglietto è minore: riaccrédito della differenza tramite coupon da utilizzare (entro un anno dall'emissione) per un viaggio futuro;
- se la tariffa del nuovo biglietto è di pari importo: nessuna differenza andrà pagata.

È possibile effettuare un cambio corsa a bordo del bus, solo in presenza di posti disponibili. Si consiglia pertanto di effettuarlo in anticipo su www.saisautolinee.it (se registrati), da App SAIS Autolinee, presso rivendita autorizzata o chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999. Il cambio corsa non produrrà necessariamente la stampa di un nuovo biglietto poiché sarà il sistema a modificare il significato del QR Code. Il titolo originale di cui si è in possesso potrà quindi essere utilizzato per l'accesso a bordo.

Su tutti i casi sopra elencati si precisa che:

- se il cambio viene effettuato nelle 18 ore prima dell'orario di partenza prevista viene applicata una penale di € 5,00 (applicata soltanto sulle linee Nazionali).
- in caso di utilizzo parziale di un coupon, ne verrà generato un altro del valore residuo che potrà essere utilizzato (entro un anno dall'emissione) per un viaggio futuro. I coupon non sono cumulabili.
- nelle linee TPL Sicilia il biglietto di andata e ritorno in giornata, prevede una promozione ed è consentito soltanto effettuare il cambio dell'orario. Non è ammesso il cambio data.

Se il biglietto di andata e ritorno è acquistato per viaggi da effettuare su due giorni differenti, è consentito cambiare sia la data sia l'orario. Il cambio data in questo caso non darà diritto alla promozione e pertanto non genererà il coupon per la differenza.

2.7. Rimborso

Qualora si presenti la necessità di rinunciare al trasporto, si potrà richiedere il rimborso, esclusivamente prima dell'orario di partenza previsto (o dell'inizio validità se trattasi di abbonamento), superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso. Di seguito le modalità previste:

Rimborso nel BORSELLINO ELETTRONICO valido per gli utenti che hanno acquistato su www.saisautolinee.it (se registrati) o tramite App SAIS Autolinee

Dal proprio account è possibile annullare il titolo di viaggio, riaccreditando l'importo nel borsellino elettronico, da utilizzare (senza limiti di tempo) per un viaggio futuro.

Di seguito i dettagli sulle percentuali di riaccrédito spettanti:

Operazione effettuata da 0 a 18 ore prima della partenza - riaccrédito pari al 80% del costo del titolo di viaggio.

Operazione effettuata > 18 ore prima della partenza - riaccrédito pari al 100% del costo del titolo di viaggio.

Rimborso con COUPON valido per gli utenti che acquistano nelle rivendite autorizzate, tramite il nostro Servizio Clienti o su www.saisautolinee.it (senza registrazione)

La richiesta di rimborso con coupon, da utilizzare (entro un anno dall'emissione) per un viaggio futuro, va comunicata all'indirizzo e-mail servizioclienti@saisautolinee.it compilando l'apposito modulo scaricabile, nell'area dedicata, su www.saisautolinee.it ed allegando copie dei titoli di viaggio.

Di seguito i dettagli sulle percentuali di rimborso spettanti:

Richiesta comunicata da 0 a 18 ore prima della partenza - rimborso pari al 80% del costo del titolo di viaggio.

Richiesta comunicata > 18 ore prima della partenza - rimborso pari al 100% del costo del titolo di viaggio.

Si precisa che i coupon vengono emessi esclusivamente dal nostro Servizio Clienti (091 2776999).

In caso di utilizzo parziale di un coupon, ne verrà generato un altro del valore residuo che potrà essere utilizzato (entro un anno dall'emissione) per un viaggio futuro. I coupon non sono cumulabili.

Rimborso con BONIFICO (non consentito per titoli di viaggio riguardanti le linee TPL Sicilia) valido per gli utenti che hanno acquistato da qualsiasi canale di vendita

La richiesta di rimborso con bonifico va comunicata all'indirizzo e-mail servizioclienti@saisautolinee.it compilando l'apposito modulo scaricabile, nell'area dedicata, su www.saisautolinee.it ed allegando copie dei titoli di viaggio.

Di seguito i dettagli sulle percentuali di rimborso spettanti:

Richiesta comunicata da 0 a 48 ore prima della partenza - rimborso non previsto.

Richiesta comunicata > 48 ore prima della partenza - rimborso pari al 70% del costo del titolo di viaggio.

In caso di richiesta di rimborso di un biglietto AR parziale (solo andata o solo ritorno) il valore riconosciuto viene calcolato al netto dell'eventuale sconto usufruito. Il valore di riferimento della tratta parziale corrisponde al prezzo del biglietto di solo andata alla data di riferimento.

Gli abbonamenti, se utilizzati parzialmente, non sono rimborsabili.

Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione).

Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruита a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

ART. 3 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal luogo di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

3.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

L'adulto accompagnatore è tenuto alla sorveglianza del minore e ad adottare ogni cautela per il trasporto di passeggeri di età non superiore a 3 anni rispettando eventuali direttive del personale del vettore; quest'ultimo ha facoltà di richiedere e di controllare le misure previste dell'accompagnatore per il trasporto e di rifiutare il trasporto di passeggeri ove non le ritenga adeguate; il vettore non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini o di altre dotazioni tecniche per il trasporto di bambini portate dagli accompagnatori.

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. Il vettore non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi oppure le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a kg. 36 così come previsto dalla normativa comunitaria, che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. I passeggeri di peso fino a kg. 36 ed altezza fino a mt. 1,50 che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ad anni 16.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus. Il vettore non è responsabile ove i passeggeri si rifiutino di utilizzare le cinture di sicurezza o ne cessino l'utilizzo durante il viaggio.

3.2. Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento.

https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf

3.3. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile, nell'area dedicata, su www.saisautolinee.it

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

ART. 4 TRASPORTO BAGAGLI

4.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore (es. smartphone, computer portatili, tablet, etc).

b) **bagaglio da stiva**: da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

I **passeggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggiino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Non si effettua il trasporto di plichi e colli per conto di terzi.

Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio di dimensioni massime di cm. 80 x 50 x 30 e di peso non superiore a kg. 15; solo per il servizio Sicilia-Puglia sono ammessi due bagagli di dimensioni massime per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. Il bagaglio viene riposto nel vano bagagli dell'autobus e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

4.2. Bagaglio ulteriore

Sulle linee TPL Sicilia non è consentito trasportare bagagli aggiuntivi.

Sulle linee Nazionali è possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nell'apposito vano e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. Il trasporto gratuito di una bicicletta è consentito solo in presenza di bagaglio a mano.

Di seguito tabella con le tariffe applicate per il bagaglio aggiuntivo

Codice	Tipologia bagaglio	Importo*
M	Fino a cm.100 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 15,00
L	Fino a cm.140 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 30,00
BICI	Monopattino o Bicicletta	Euro 15,00

*I suddetti importi possono subire variazioni.

4.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali, a titolo esemplificativo, merci o sostanze pericolose e nocive, materiali infiammabili, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili. Il vettore non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sugli stessi nel caso in cui il bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli ed il vettore sia chiamato a risponderne.

Il bagaglio in stiva può essere collocato sopra o sotto altri bagagli e la stiva non è custodita né sempre controllabile dal personale del vettore. Oggetti di valore, quali a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, smartphone, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti, etc. e gli oggetti soggetti a compressione devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva.

Il vettore non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti condizioni di trasporto, constatata al momento della partenza, il vettore potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

4.4. Responsabilità del bagaglio

Il vettore non è responsabile per i danni causati al bagaglio per colpa del passeggero o per la natura particolare del bagaglio o per il suo imballaggio.

Salvo quanto disposto dal successivo art. 10, il vettore è responsabile - entro il limite massimo di euro 8,00 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che il passeggero dimostri avergli consegnato chiuso e che è riposto nella stiva, salva la prova liberatoria prevista dalla legge. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di Kg. 15.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, il vettore non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - entro i limiti precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti.

Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

4.5. Furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subìto il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nel vano bagagli dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avarie al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare il nostro servizio Clienti chiamando al numero 091 2776999 ovvero inviare una e-mail a servizioclienti@saisautolinee.it

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il passeggero è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi ed alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale viaggiante e di

accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

I nostri autobus viaggiano su itinerari programmati e sono quindi legati ad orari prestabiliti. Il conducente non può attendere i passeggeri che sono in ritardo, pertanto, bisognerà essere presenti in fermata almeno 15 minuti prima dell'orario di partenza previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione. In caso di assenza al momento della partenza, il contratto di trasporto si intenderà automaticamente risolto, senza diritto del passeggero alla restituzione dell'importo pagato.

5.1. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti del vettore per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, il vettore si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge ed avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie ed a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri.

L'uso della toilette è, tuttavia, previsto solo nei casi di estrema urgenza; in tal caso il passeggero deve avvisare il personale che provvederà a fermarsi in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni del codice della strada. Il vettore non risponde di eventuali lesioni, danni e sanzioni derivanti dalla mancata osservanza delle citate norme, che saranno a carico del trasgressore, se maggiorenne, o del responsabile del gruppo, se minorenne.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 6 ore è prevista una (o più) sosta presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

Nelle fermate di scarico passeggeri, non sono autorizzati alla discesa dal bus i passeggeri aventi nel proprio biglietto una diversa fermata di destinazione.

ART.6 TRASPORTO DI ANIMALI

6.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi (uno per ciascun passeggero), non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagnano dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che "il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa".

Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino da sistemare sul pavimento, in corrispondenza del posto acquistato per l'animale. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30/30/40 (larghezza/altezza/profondità) in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri. Il trasportino non deve presentare spigoli vivi, essere sudicio e/o maleodorante, privo di becchime e con l'abbeveratoio non colmo.

6.2. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a

disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

6.3. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica una tariffa dedicata.

SAIS Autolinee SpA in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.

ART. 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

Fatte salve le tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori sono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

ART. 8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI TPL REGIONALI

Diritti al trasporto

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non rifiutano di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta.

Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Eccezioni e condizioni speciali

In deroga all'articolo 9, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e 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.

Formazione

I vettori e, se del caso, gli enti di gestione delle stazioni stabiliscono procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicurano che:

- il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti riceva una formazione o istruzioni come indicato all'allegato II, parte a) del Regolamento (UE) n. 181/2011.

Per un periodo massimo di cinque anni dal 1° marzo 2013, gli Stati membri possono concedere una deroga all'applicazione del paragrafo 1, lettera b) del Regolamento (UE) n. 181/2011, riguardo alla formazione dei conducenti.

Risarcimento per sedia a rotelle e attrezzi per la mobilità

I vettori e gli enti di gestione delle stazioni sono responsabili in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dal vettore o dall'ente di gestione della stazione responsabile di tale perdita o danneggiamento.

Il risarcimento di cui sopra è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

ART. 9 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI NAZIONALI

Il vettore garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità ed a mobilità ridotta, senza costi aggiuntivi per le prenotazioni ed i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili; per cui la necessità di assistenza del passeggero deve essere comunicata al vettore prima che vengano effettuate le prenotazioni e/o i biglietti.

Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o

l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Tale gratuità sarà concessa su invio di documentazione all'indirizzo e-mail servizioclienti@saisautolinee.it attestante invalidità al 100% con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere atti quotidiani della vita e con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte del vettore in caso di perdita o danneggiamento di attrezzi per la mobilità (sedia a rotelle ed altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore. Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perduta o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

Il vettore fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata al vettore con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

- Ad un orario, stabilito precedentemente dal vettore, che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che il vettore e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
- qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare al vettore le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, il vettore compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio od operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione al vettore per consentire a quest'ultimo di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, il vettore darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, il vettore, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza.

A bordo dei propri autobus il vettore presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

ART. 10 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL

Salvo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso

durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio.

ART. 11 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO SU SERVIZI NAZIONALI

Continuazione, reinstradamento e rimborso

In caso di servizi regolari nazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la cui distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 Km, il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;
- b) il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Qualora il vettore non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso. Il pagamento del rimborso è effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Il pagamento copre il costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore come sopra indicato.

Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:

- a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;
- b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo di alloggio ad euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Il vettore non è tenuto ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, il vettore informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

ART. 12 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

In caso di incidente derivante dall'utilizzo dell'autobus il passeggero ha diritto, al ricorrere delle condizioni previste dalle norme nazionali e dal Regolamento (UE) n.181/2011, al risarcimento del danno subito per lesioni personali o per il decesso, nonché per il danneggiamento dell'eventuale bagaglio. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

A seguito d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove

necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

ART. 13 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

13.1. Informazione sul viaggio

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Regolamento (UE) n.181/2011 ed i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta.

13.2. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo al sito www.saisautolinee.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo SAIS Autolinee SpA, Via Principe di Paternò 74/b, 90144 – Palermo ovvero via e-mail all'indirizzo: servizioclienti@saisautolinee.it ovvero a mezzo fax al n. 091 6254111.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dal Regolamento UE 679/2016.

13.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi [ove ne sia prevista l'adozione] nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, [ove ne sia prevista l'adozione] dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali tra cui (almeno):
 - b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
 - b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@saisautolinee.it con rilascio di apposita ricevuta;
 - b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo Via Principe di Paternò 74/b 90144 - Palermo
 - c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, [conforme al fac-simile di cui all'allegato 1 delibera ART n.28/2021], reperibile nell'Area Clienti sul sito www.saisautolinee.it in italiano o in inglese.
- È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:
- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

► per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato al vettore esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare, il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dell'avvenuto ricevimento del reclamo, il vettore, notificherà al passeggero il proprio, motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro tre mesi dal ricevimento del reclamo il vettore fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura del 10%.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione – L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle

norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista del vettore coinvolto, fornendo le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Presentazione di richiesta formale al vettore;
- L'ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria compagnia assicuratrice, la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per la legge.

13.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230, 10126 Torino contatto: +39 011 1912550 – alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile sul sito www.saisautolinee.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it

Inoltre, è possibile inoltrare il reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

ART. 14 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni di Trasporto, si rimanda alle norme del Codice civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore. È facoltà dell'Azienda modificare ed integrare in qualsiasi momento le presenti Condizioni di Trasporto. Le presenti Condizioni di Trasporto aggiornate e vigenti saranno in ogni caso sempre a disposizione dell'utenza presso le rivendite autorizzate e sul sito www.saisautolinee.it.
Per ogni controversia sarà competente il foro di Palermo.

Ultimo aggiornamento marzo 2022