

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. Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL
- 2.4. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.5. Fatturazione del titolo di viaggio
- 2.6. Privacy
- 2.7. Cambio corsa
- 2.8. Rimborso del titolo di viaggio

ART. 3 TRASPORTO MINORI

- 3.1. Trasporto di minori accompagnati
- 3.2. Trasporto di minori non accompagnati

ART. 4 TRASPORTO BAGAGLI

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

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 5.1. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.2. Fumo/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 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL

ART. 8 BIGLIETTI E CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

ART. 9 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

- 9.1. Diritti al trasporto
- 9.2. Eccezioni e condizioni speciali
- 9.3. Formazione
- 9.4. Risarcimento per sedia a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

ART. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI

- 11.1. Informazione sul viaggio
- 11.2. Segnalazione disservizi
- 11.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
- 11.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

ART. 12 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Trasporto disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito regionale (TPL) per tutti gli autoservizi effettuati da SAIS Autolinee SpA, P.I./C.F. 00626830863, con sede legale in Palermo (PA) Via Principe di Paternò 74/b - CAP 90144, e-mail: commerciale@saisautolinee.it.

Le Condizioni di Trasporto possono essere consultate sul sito www.saisautolinee.it

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 potrà inoltre subire riduzioni/intensificazioni/modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua. Le informazioni vengono fornite:

- sul sito www.saisautolinee.it;
- presso le rivendite autorizzate;
- tramite numero verde 800 21 10 20 (rete fissa) e 199 24 41 41 (mobile);
- tramite social network.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- condizioni di trasporto;
- orari, costi 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.

ART. 2 IL TITOLO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. 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.

I nostri biglietti sono acquistabili:

- nelle rivendite autorizzate;
- dal portale di prenotazione sul sito www.saisautolinee.it;
- da APP scaricabile da Playstore per sistemi Android o da APP Store per sistemi IOS.

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

A) Biglietto

È il titolo emesso da SAIS Autolinee SpA, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto", comprendente un estratto delle Condizioni di Trasporto, per le quali si rimanda al sito www.saisautolinee.it e le altre informazioni necessarie.

Il biglietto riporta la data e l'ora di emissione, l'ora e il luogo di partenza, la destinazione, il prezzo del viaggio, la tipologia tariffaria. Al momento dell'acquisto del biglietto, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite autorizzate, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, assicurandosi, altresì, che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. Il biglietto di andata e ritorno (AR) può essere acquistato solo per corse della stessa giornata.

Il biglietto può consistere:

- in formato "cartaceo";
- in tutti i diversi formati che attestino l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'App.

B) Abbonamento

È il titolo emesso da SAIS Autolinee SpA, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Abbonamento", comprendente un estratto delle Condizioni di Trasporto, per le quali si rimanda al sito www.saisautolinee.it e le altre informazioni necessarie.

Il passeggero può richiedere un abbonamento previo acquisto di una tessera, emessa dall'azienda e valida un anno, sulla quale verranno indicati nome, cognome ed apposta la foto.

L'abbonamento riporta il nome, la data di validità, i giorni e gli orari delle corse scelte, il luogo di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo e la tipologia dell'abbonamento. Al momento dell'acquisto, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati, assicurandosi, altresì, che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. In fase di acquisto di un abbonamento settimanale l'utente ha facoltà di scegliere i giorni compresi tra il lunedì e la domenica successiva mentre per l'abbonamento mensile quelli compresi nel mese solare (dal 1 al 31).

L'abbonamento può consistere:

- in formato "cartaceo".

C) Carnet

È il titolo emesso da SAIS Autolinee SpA, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Carnet", comprendente un estratto delle Condizioni di Trasporto, per le quali si rimanda al sito www.saisautolinee.it e le altre informazioni necessarie.

Il passeggero può richiedere un carnet previo acquisto di una tessera, emessa dall'azienda e valida un anno, sulla quale verranno indicati nome, cognome ed apposta la foto.

Il carnet riporta il nome, la data di emissione e di validità, la linea, il prezzo e la tipologia del carnet. Al momento dell'acquisto, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati, assicurandosi, altresì, che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. I singoli viaggi potranno essere prenotati online su www.saisautolinee.it, oltre che nelle rivendite autorizzate. Sarà possibile prenotare fino ad un massimo di due viaggi, uno di andata ed uno di ritorno, per la stessa giornata. La prenotazione riporta il nome, la data e l'ora di emissione, l'ora e il luogo di partenza, la destinazione e la disponibilità residua dei viaggi.

Il carnet può consistere:

- in formato "cartaceo".

2.2. Validità del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata 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 previsto, superato il quale, 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 senza supplemento di prezzo. 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. Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. La violazione a tali obblighi comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria da definirsi con legge regionale; in assenza di legge regionale, la sanzione è pari a sessanta volte il valore del biglietto ordinario e comunque non superiore a 200 euro. In caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata

qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell'Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

2.4. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento dell'abbonamento o del carnet, il passeggero potrà richiederne, presso le rivendite autorizzate, un duplicato previa esibizione della tessera ed autocertificazione con allegata copia del documento di identità.

2.5. 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 on line è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con carta di credito ne certifica l'acquisto.

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 30 giorni dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail amministrazione@saisautolinee.it, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.saisautolinee.it. Alla richiesta va allegata copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.6. 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 all'indirizzo e-mail dpo@saisautolinee.it ed al numero telefonico 0935 524111, 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. 7 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.

2.7. Cambio corsa

Qualora si avesse la necessità di spostare 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. Si potrà gestire il cambio corsa on line su www.saisautolinee.it, presso le rivendite autorizzate (personalmente o telefonicamente) o direttamente a bordo. Per ovvi motivi, il cambio corsa sul pullman sarà possibile solo in presenza di posti disponibili. Si consiglia, pertanto, di effettuarlo in anticipo on line o in rivendita. Il cambio corsa non produrrà 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, quindi, sarà quello da utilizzare per l'accesso a bordo. I cambi corsa sono gratuiti ed illimitati. Di seguito ulteriori dettagli:

Biglietto

Non è consentito il cambio della data su un biglietto AR dopo avere usufruito della corsa di andata.

Abbonamento

Il cambio della data, gestibile solo all'interno della stessa settimana o mese di abbonamento, dovrà includere entrambe le corse del giorno.

Carnet

Non è consentito, nell'effettuare un cambio corsa, prenotare due viaggi per la stessa tratta e per la stessa giornata.

2.8. Rimborso del titolo di viaggio

Non è consentito richiedere il rimborso di un titolo di viaggio in alcun caso.

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. 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

3.2. 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 dal sito www.saisautolinee.it.

Sulle linee autorizzate in ambito regionale (TPL), 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 **passaggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggero nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passaggini 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. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 20. 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. 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 dunque 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.

4.3. 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 6,20 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. 20.

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 subito 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'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda ovvero inviare una e-mail a reclami@saisautolinee.it.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente 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 attrezzature ivi 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 10 minuti 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/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, etc.). 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 minorenni.

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, 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 accompagnamento 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. I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi.

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 la tariffa intera.

ART. 7 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.

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

ART. 8 BIGLIETTI E 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. 9 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Risarcimento per sedia a rotelle e attrezzature 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 attrezzature 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. 10 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. 11 INFORMAZIONE E RECLAMI

11.1. 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.

11.2. 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: reclami@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.

11.3.Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare, tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo al sito www.saisautolinee.it; _
- inoltrando una e-mail all'indirizzo: reclami@saisautolinee.it;
- contattando il numero 0935 524111.

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 può essere inoltrato al vettore esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio – il cui codice va indicato nel reclamo medesimo – e trasmesso 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. È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

- 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.

11.4.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 on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

ART. 12 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 ottobre 2018