

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 data
- 2.7. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio
- 2.8. Rimborso del titolo di viaggio

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

ART. 9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

- 9.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso
- 9.2. Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 9.3. Diritto all'informazione

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 per i collegamenti nazionali 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

Le autolinee di cui sopra possono essere gestite in Associazione Temporanea di Imprese (ATI), dalle seguenti Società:

- SAIS Autolinee SpA con sede in Palermo;
- Autoservizi Salemi Srl con sede in Marsala;
- Marino Srl con sede in Altamura.

Sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori, pertanto il passeggero è tenuto a prenderne nota onde riconoscere il veicolo su cui prendere posto per il viaggio (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. La Società, tra quelle costituenti l'ATI, alla quale il passeggero dovrà rivolgersi per eventuali reclami, di qualsiasi genere e natura, è la società proprietaria dell'autobus con il quale è stato assicurato il servizio usufruito, restando irrilevante per il passeggero la circostanza che il biglietto possa essere stato emesso da un'altra Società dell'ATI.

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:

- sui siti www.saisautolinee.it e www.bigbus.it;
- presso le rivendite autorizzate;
- tramite call center Bigbus al numero 091 2733926;
- 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, annullamento titoli, cambi data.

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 a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I biglietti sono nominativi e 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 sui siti www.saisautolinee.it e www.bigbus.it;

- da APP scaricabile da Playstore per sistemi Android o da APP Store per sistemi IOS;
- da call center Bigbus allo 091 2733926 attraverso il rilascio di numero di prenotazione e pagamento presso ricevitorie SISAL.

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.

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 ai siti www.saisautolinee.it e www.bigbus.it, e le altre informazioni necessarie. Il biglietto riporta la data di emissione, numero del posto (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, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, 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, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il biglietto può consistere:

- in formato "cartaceo";
- in tutti i diversi formati che attestino l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, ad esempio la ricevuta di itinerario via e-mail, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'App.

B) Biglietto eccedenza bagaglio

È il titolo emesso da SAIS Autolinee SpA, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia (vedi art. 4).

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, annullamenti dei titoli di viaggio o emissione di coupon, dopo l'orario di partenza, in quanto in tal caso il titolo di viaggio è da considerarsi perso.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) 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 il punto 2.4.

2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa notifica al call center della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data

informazione telefonica al call center Bigbus al n. 091 2733926, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione all'indirizzo e-mail commerciale@bigbus.it

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 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.

2.5. 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 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. 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 data

Qualora si avesse la necessità di spostare la data del viaggio, si potrà richiedere secondo le seguenti modalità:

Tramite portale www.saisautolinee.it e www.bigbus.it (necessita essere registrati)

- costo nuovo biglietto maggiore: pagamento differenza al termine dell'operazione di cambio;
- costo nuovo biglietto inferiore: riaccredito differenza nel borsellino da riutilizzare per un viaggio futuro;
- costo nuovo biglietto con importo identico: portare a termine solo l'operazione di cambio.

Tramite call center Bigbus allo 091 2733926

- costo nuovo biglietto maggiore: pagamento differenza da pagare a bordo;
- costo nuovo biglietto inferiore: riaccredito differenza nel borsellino elettronico (per utenti registrati) o riaccredito differenza tramite coupon (valido un anno), via e-mail o sms (per utenti non registrati) da riutilizzare per un viaggio futuro;
- costo nuovo biglietto con importo identico: al termine dell'operazione verrà inviato un sms o e-mail di avvenuta modifica.

Tramite rivendite autorizzate

- costo nuovo biglietto con importo maggiore: pagamento della differenza al termine dell'operazione;
- costo nuovo biglietto con importo inferiore: riaccredito differenza tramite coupon (valido un anno) da riutilizzare per un viaggio futuro;
- costo nuovo biglietto con importo identico: al termine dell'operazione verrà inviata una e-mail di avvenuta modifica.

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
- il coupon può essere utilizzato soltanto una volta e l'eventuale residuo non utilizzato andrà perso.

2.7. Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio

Qualora si presenti la necessità di rinunciare al trasporto, si potrà richiedere riaccredito o rimborso secondo le seguenti modalità:

Riaccredito per utenti registrati su www.saisautolinee.it e www.bigbus.it

0 - 18 ore prima della partenza

- riaccredito pari al 80% del costo del biglietto nel borsellino elettronico da riutilizzare per un viaggio futuro.

18 + ore prima della partenza

- riaccredito pari al 100% del costo del biglietto nel borsellino elettronico da riutilizzare per un viaggio futuro.

Riaccredito per utenti non registrati che acquistano tramite call center o rivendite autorizzate.

0 - 18 ore prima della partenza

- riaccredito pari al 80% del costo del biglietto tramite coupon (valido un anno) da riutilizzare per un viaggio futuro.

18 + ore prima della partenza

- riaccredito pari al 100% del costo del biglietto tramite coupon (valido un anno) da riutilizzare per un viaggio futuro.

Si precisa che per gli utenti non registrati il coupon è emesso esclusivamente da call center, può essere utilizzato soltanto una volta e l'eventuale residuo non utilizzato andrà perso.

Rimborso

0 - 48 ore prima della partenza

- rimborso non previsto;

48 + ore prima della partenza

- rimborso pari al 70% del costo del biglietto (corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8);

2.8. Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sui siti www.saisautolinee.it e www.bigbus.it).

La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 48 ore prima dell'orario di partenza all'indirizzo e-mail commerciale@bigbus.it, compilando il modulo scaricabile sui siti internet www.saisautolinee.it e www.bigbus.it; una volta scaricato, tale modulo dovrà essere stampato ed inviato entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per raccomandata al seguente indirizzo Bigbus Srl, Via Sciuti, 166/A, 90144 - Palermo, allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione ed il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei

dati innanzi richiesti.

Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate; sarà solo possibile richiedere il riaccredito come previsto al punto 2.7.;

Il rimborso o riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in 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 fruita 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 (ad esempio 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.

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 dai siti www.saisautolinee.it e www.bigbus.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 passeggerini sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggerino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passeggerini 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; solo per il servizio Sicilia-Puglia sono ammessi due bagagli di dimensione massima 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 devono 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

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nel vano bagagli e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta (la bici va smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario, previa richiesta con un giorno di anticipo alla partenza di disponibilità di posto). Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 15 da pagarsi direttamente al personale viaggiante.

Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di un ulteriore bagaglio, si è predisposto il seguente tariffario.

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	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 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.

4.4. 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 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 il call center Bigbus allo 091 2733926 ovvero inviare una e-mail a commerciale@bigbus.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

15 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/soste di ristoro/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, etc.). L'inosseranza 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 sensazioni 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, 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 dedicata ridotta, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione

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

SAIS Autolinee SpA applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri 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

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 commerciale@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 attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle ed altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita 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. 9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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. 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 call center al n. 091 2733926.

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 Generali 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 Generali di Trasporto. Le presenti Condizioni Generali 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