

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

SAIS Autolinee S.p.A.

Sede legale: Via Principe di Paternò 74/b - 90144 Palermo

P. IVA/C.F. 00626830863

www.saisautolinee.it



PREMESSA

1. INFORMAZIONI SUL VIAGGIO

2. TITOLO DI VIAGGIO

- 2.1 Validità e contenuto
- 2.2 Acquisto
- 2.3 Posto a sedere
- 2.4 Mancanza o irregolarità del titolo di viaggio
- 2.5 Smarrimento, furto o danneggiamento del titolo di viaggio
- 2.6 Fatturazione
- 2.7 Modifica del viaggio
- 2.8 Rinuncia al viaggio e rimborso

3. ABBONAMENTI E TESSERA IDENTIFICATIVA

4. BAMBINI E MINORI

- 4.1 Tariffe per bambini
- 4.2 Minori accompagnati
- 4.3 Minori non accompagnati
- 4.4 Cinture di sicurezza e sistemi di ritenuta

5. BAGAGLI, BICICLETTE, MONOPATTINI E ALTRI OGGETTI

- 5.1 Bagaglio a mano
- 5.2 Bagaglio in stiva
- 5.3 Bagagli ulteriori
- 5.4 Oggetti di valore e oggetti personali
- 5.5 Oggetti vietati
- 5.6 Biciclette, monopattini e passeggini
- 5.7 Spedizioni
- 5.8 Responsabilità per i bagagli
- 5.9 Smarrimento, furto, scambio o danneggiamento
- 5.10 Oggetti smarriti

6. COMPORTAMENTO, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

- 6.1 Rifiuto o interruzione del trasporto per motivi di sicurezza
- 6.2 Danni
- 6.3 Fumo e dispositivi elettronici
- 6.4 Soste e toilette

7. TRASPORTO DI ANIMALI A BORDO

- 7.1 Linee TPL Sicilia e Nazionali
- 7.2 Linee Urbane
- 7.3 Cani di assistenza
- 7.4 Responsabilità e sicurezza

8. NON DISCRIMINAZIONE

9. PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

- 9.1 Diritto al trasporto
- 9.2 Accompagnatore
- 9.3 Comunicazione delle esigenze specifiche
- 9.4 Assistenza nelle stazioni e a bordo
- 9.5 Sedie a rotelle e ausili alla mobilità

10. RITARDI, CANCELLAZIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

- 10.1 Principi generali
- 10.2 Servizi regolari di almeno 250 km
- 10.3 Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 10.4 Informazioni
- 10.5 Autobus inutilizzabile durante il viaggio
- 10.6 Linee TPL Sicilia e linee Urbane

11. INCIDENTI E RESPONSABILITÀ

12. INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI

13. SEGNALAZIONI E RECLAMI

- 13.1 Segnalazioni
- 13.2 Reclami
- 13.3 Come presentare un reclamo
- 13.4 Gestione e risposta
- 13.5 Indennizzo per ritardo nella gestione del reclamo
- 13.6 Reclamo all’Autorità di Regolazione dei Trasporti
- 13.7 Conciliazione e risoluzione extragiudiziale

14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

15. NORME FINALI

- 15.1 Normativa applicabile
- 15.2 Rapporti con la Carta dei Servizi, il sito e l’App
- 15.3 Aggiornamento delle condizioni
- 15.4 Competenza e tutela dei diritti

CONTATTI E CANALI UFFICIALI

RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI

PREMESSA

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano il rapporto tra il passeggero e SAIS Autolinee nell'ambito dei servizi di trasporto passeggeri su gomma effettuati da SAIS Autolinee, nel rispetto della normativa europea e nazionale applicabile e delle eventuali disposizioni specifiche che regolano i singoli servizi.

L'acquisto o l'utilizzo di un titolo di viaggio comporta l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto, nella versione vigente al momento dell'acquisto, fatto salvo quanto previsto da norme inderogabili di legge.

Le condizioni applicabili possono variare in funzione della tipologia di servizio. Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Trasporto si distinguono, ove applicabili:

- Linee Urbane, effettuate nell'ambito del trasporto pubblico urbano;
- Linee TPL Sicilia, effettuate nell'ambito del trasporto pubblico locale e regionale;
- Linee Nazionali, effettuate su collegamenti di linea sul territorio italiano.

Sul titolo di viaggio è indicato il vettore che effettua il servizio. Quando il viaggio è effettuato da un vettore diverso da SAIS Autolinee, il passeggero deve fare riferimento alle condizioni del vettore indicato sul titolo per gli aspetti relativi all'esecuzione della tratta. SAIS Autolinee assicura, nei limiti del proprio ruolo nel rapporto contrattuale, la corretta emissione del titolo di viaggio e le attività di propria competenza.

Quando una comunicazione o un reclamo ricevuto da SAIS Autolinee riguarda un servizio di competenza di altro vettore e può essere individuato il soggetto competente, SAIS Autolinee può trasmetterlo al vettore competente, informandone il passeggero, secondo le procedure applicabili.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto disciplinano le regole contrattuali del viaggio. La Carta dei Servizi definisce gli impegni e gli standard di qualità; il sito e l'App descrivono le modalità operative aggiornate; l'Informativa privacy disciplina il trattamento dei dati personali. In caso di contrasto, prevalgono le norme inderogabili e, per il singolo contratto di trasporto, le presenti Condizioni.

1. INFORMAZIONI SUL VIAGGIO

SAIS Autolinee mette a disposizione dei passeggeri informazioni relative a percorsi, fermate, orari, tariffe, modalità di acquisto e condizioni di viaggio attraverso i propri canali ufficiali.

Gli orari e i programmi di esercizio possono subire variazioni, anche per esigenze organizzative, condizioni di traffico, lavori, eventi, disposizioni delle autorità, condizioni meteorologiche o altre circostanze non dipendenti dalla volontà di SAIS Autolinee. Le informazioni aggiornate sono pubblicate su www.saisautolinee.it.

Il passeggero è tenuto a verificare, prima della partenza, l'orario e il punto di salita indicati sul titolo di viaggio e a presentarsi al punto di partenza almeno cinque minuti prima dell'orario previsto, salvo diverso termine indicato sul titolo o comunicato da SAIS Autolinee.

In caso di variazioni rilevanti del viaggio, SAIS Autolinee può utilizzare i dati di contatto forniti dal passeggero, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

SAIS Autolinee rende le informazioni relative al servizio e ai diritti dei passeggeri accessibili attraverso i propri canali, adottando, nei limiti previsti dalla normativa e dalle caratteristiche del canale utilizzato, modalità idonee a favorirne la fruibilità anche da parte delle persone con disabilità.

2. TITOLO DI VIAGGIO

2.1 Validità e contenuto

Il passeggero ha diritto al trasporto esclusivamente se in possesso di un titolo di viaggio valido per la tratta, la data, l'orario e, quando previsto, il posto indicati sul titolo.

Il titolo di viaggio è personale quando emesso nominativamente e non può essere ceduto o utilizzato da persona diversa dal titolare.

Per i servizi di trasporto pubblico locale e regionale, il passeggero è tenuto, quando previsto dalla tipologia di titolo e dal servizio, a convalidare il titolo di viaggio secondo le modalità stabilite da SAIS Autolinee, a conservarlo per tutta la durata del viaggio e a esibirlo, unitamente al documento di riconoscimento quando richiesto, agli agenti accertatori.

Il passeggero deve verificare al momento dell'acquisto l'esattezza dei dati riportati sul titolo. Eventuali errori devono essere segnalati tempestivamente attraverso i canali messi a disposizione da SAIS Autolinee.

Non sono validi titoli alterati, danneggiati o resi illeggibili quando ciò impedisca di verificarne autenticità, validità o contenuto.

Il titolo di viaggio può essere emesso in formato cartaceo o digitale. Quando il titolo è digitale, il passeggero può esibirlo mediante il dispositivo sul quale è disponibile, salvo diverse indicazioni relative a specifici servizi.

2.2 Acquisto

I titoli di viaggio possono essere acquistati attraverso i canali ufficiali di SAIS Autolinee, tra cui il sito www.saisautolinee.it, l'App SAIS Autolinee, il Servizio Clienti, i punti LIS, le rivendite autorizzate e a bordo dell'autobus. Sulle [Linee TPL Sicilia](#), l'acquisto a bordo è consentito solo in caso di disponibilità di posti e limitatamente al biglietto di corsa semplice. Sulle [Linee Urbane](#), l'acquisto a bordo è soggetto a un sovrapprezzo.

2.3 Posto a sedere

Quando il titolo prevede l'assegnazione del posto, il passeggero deve occupare il posto indicato. Per esigenze operative, di sicurezza, di forza maggiore o per garantire la regolarità del servizio, SAIS Autolinee può modificare il posto assegnato, cercando, per quanto possibile, di garantire condizioni equivalenti.

2.4 Mancanza o irregolarità del titolo di viaggio

Il passeggero deve salire a bordo con un titolo di viaggio valido per il servizio utilizzato e conservarlo per tutta la durata del viaggio ed esibirlo agli agenti accertatori insieme a un documento di riconoscimento quando richiesto. Il passeggero privo di titolo valido o con titolo non convalidato può essere tenuto al pagamento della tariffa dovuta e delle eventuali sanzioni previste dalla disciplina applicabile e, quando necessario, può essere invitato a non proseguire il viaggio.

2.5 Smarrimento, furto o danneggiamento del titolo di viaggio

Lo smarrimento, il furto o la sottrazione del titolo di viaggio non comportano, di per sé, il diritto al rimborso. Il passeggero deve comunque conservare le informazioni e gli estremi dell'acquisto che possano essere necessari per eventuali verifiche.

2.6 Fatturazione

Il titolo di viaggio assolve, nei casi previsti dalla normativa fiscale, la funzione di documento fiscale. La fattura può essere richiesta secondo le modalità e nei termini indicati sul sito di SAIS Autolinee. Le procedure operative e i canali disponibili possono essere aggiornati da SAIS Autolinee.

2.7 Modifica del viaggio

Per i servizi per i quali è prevista, la modifica della data e/o dell'orario di viaggio deve essere effettuata prima dell'orario di partenza indicato sul titolo. Salvo diversa previsione specifica, non è consentito modificare la tratta o invertire il percorso.

Per le linee TPL Sicilia, la modifica di data e/o orario del biglietto o della prenotazione collegata a un abbonamento può essere effettuata prima della partenza secondo le modalità pubblicate su www.saisautolinee.it. Per le linee Urbane le modifiche del titolo non sono previste, salvo diverse disposizioni specifiche.

2.8 Rinuncia al viaggio e rimborso

Il passeggero può rinunciare volontariamente al viaggio prima dell'orario di partenza indicato sul titolo di viaggio. Il rimborso eventualmente riconosciuto per la rinuncia volontaria è disciplinato dal presente articolo e dalle condizioni della specifica tariffa o offerta acquistata. La mancata presentazione del passeggero al punto di partenza entro l'orario previsto equivale a rinuncia al viaggio per fatto imputabile al passeggero e non dà diritto ad alcun rimborso o credito di viaggio.

Per le Linee Urbane, salvo diversa previsione specifica, la rinuncia volontaria al viaggio non dà diritto ad alcun rimborso.

Per le Linee TPL Sicilia e Nazionali, salvo diversa previsione specifica della tariffa o dell'offerta acquistata:

- la rinuncia comunicata oltre quattro ore prima dell'orario di partenza dà diritto a un credito di viaggio pari al 100% del valore rimborsabile del titolo;
- la rinuncia comunicata nelle quattro ore precedenti l'orario di partenza dà diritto a un credito di viaggio pari all'80% del valore rimborsabile del titolo.

Il valore rimborsabile è calcolato sull'importo effettivamente corrisposto per il titolo di viaggio, tenendo conto degli eventuali sconti, promozioni o condizioni tariffarie applicate. I titoli emessi nell'ambito di offerte promozionali possono essere esclusi dal rimborso quando tale condizione sia espressamente indicata nelle condizioni dell'offerta.

Per gli utenti registrati che hanno acquistato il titolo tramite il sito o l'App SAIS Autolinee, il credito di viaggio può essere gestito autonomamente nell'area personale e, secondo le modalità rese disponibili da SAIS Autolinee, viene accreditato nel borsellino elettronico associato all'account dell'utente.

Per gli utenti non registrati, il credito di viaggio viene emesso sotto forma di coupon di importo pari al valore spettante. Il coupon è valido un anno dalla data di emissione e può essere utilizzato per l'acquisto di successivi titoli di viaggio emessi da SAIS Autolinee, secondo le modalità indicate nel coupon o nella procedura di utilizzo.

Salvo diversa previsione espressa, il credito di viaggio e il coupon riconosciuti per la rinuncia volontaria al viaggio non sono convertibili in denaro, non producono interessi e possono essere utilizzati esclusivamente secondo le modalità e nei termini previsti dal presente articolo.

In caso di acquisto di un biglietto di andata e ritorno, qualora il passeggero rinunci a una sola delle due tratte, il credito di viaggio non è calcolato come il 50% dell'importo pagato. Il titolo viene ricalcolato considerando la sola tratta effettivamente utilizzata, applicando la tariffa prevista per un biglietto di sola andata e tenendo conto delle eventuali condizioni tariffarie, promozioni o sconti applicati al titolo di andata e ritorno. Al passeggero viene riconosciuta, sotto forma di credito di viaggio, la differenza tra l'importo originariamente pagato per il biglietto di andata e ritorno e il nuovo importo corrispondente alla sola tratta utilizzata.

Gli abbonamenti possono essere rimborsati, salvo diversa disciplina specifica, esclusivamente se la richiesta viene presentata prima dell'inizio della loro validità. In tale caso, il credito di viaggio riconosciuto è pari al 100% del valore rimborsabile dell'abbonamento ed è erogato secondo le modalità previste per gli utenti registrati.

Le richieste di rimborso devono essere presentate attraverso i canali indicati nella sezione Rimborsi del sito. Le modalità operative possono essere aggiornate senza modificare i presupposti, gli importi e i termini previsti dalle presenti Condizioni o da norme inderogabili.

Le disposizioni del presente articolo si applicano esclusivamente alla rinuncia volontaria al viaggio e non limitano i diritti spettanti al passeggero in caso di cancellazione, ritardo, mancata effettuazione del servizio, negato imbarco, overbooking o altra circostanza per la quale la normativa applicabile o le presenti Condizioni Generali di Trasporto prevedano un rimborso, un'indennità o altra forma di tutela.

Quando il rimborso o l'indennizzo è dovuto in forza di una disposizione inderogabile di legge e tale disposizione prevede il pagamento in denaro, SAIS Autolinee non può sostituirlo unilateralmente con un credito di viaggio o con un coupon.

3. ABBONAMENTI E TESSERA IDENTIFICATIVA

SAIS Autolinee mette a disposizione diverse tipologie di abbonamento in funzione dei servizi e delle esigenze di viaggio. Le tipologie, le tariffe, la validità e le eventuali categorie agevolate sono pubblicate e aggiornate su www.saisautolinee.it.

L'acquisto dell'abbonamento richiede il rilascio di una tessera identificativa personale. La tessera consente di identificare il titolare e di accedere agli abbonamenti per i quali è prevista.

La tessera identificativa SAIS Autolinee è emessa in formato digitale secondo le modalità pubblicate su www.saisautolinee.it. Il titolare è responsabile della correttezza dei dati forniti e dell'utilizzo personale della tessera.

L'abbonamento è personale e non cedibile. Deve essere esibito, insieme a un documento di identità quando richiesto, al personale incaricato del controllo.

L'abbonamento deve essere convalidato a ogni utilizzo secondo le modalità indicate su www.saisautolinee.it.

Sulle linee TPL Sicilia, l'abbonamento non garantisce la disponibilità del posto sulla singola corsa. Il titolare può prenotare il posto sulla corsa prescelta, secondo le modalità previste da SAIS Autolinee.

In assenza di prenotazione, il titolare può comunque salire a bordo in caso di disponibilità di posti. Qualora non vi siano posti disponibili, l'accesso alla corsa non potrà essere garantito.

L'abbonamento non può essere emesso per periodi che eccedano la validità della tessera identificativa.

L'uso fraudolento, la cessione o l'utilizzo da parte di persona diversa dal titolare possono comportare la sospensione o la revoca del titolo, nei casi e secondo le modalità consentite dalla normativa applicabile.

Le specifiche condizioni relative a tessere di libera circolazione o altre categorie speciali sono disciplinate dalle disposizioni applicabili e dalle informazioni aggiornate pubblicate su www.saisautolinee.it.

4. BAMBINI E MINORI

4.1 Tariffe per bambini

Sulle linee TPL Sicilia è prevista una tariffa dedicata per i bambini da 0 a 10 anni compiuti. Sulle linee Urbane, i bambini da 0 a 4 anni compiuti viaggiano gratuitamente se accompagnati da un adulto in possesso di valido titolo di viaggio, secondo le condizioni del servizio.

4.2 Minori accompagnati

I minori di 14 anni possono viaggiare sulle linee di SAIS Autolinee esclusivamente accompagnati da un genitore, da chi esercita la responsabilità genitoriale o tutoria oppure da altra persona maggiorenne autorizzata dal genitore o dal tutore, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 4.3 per gli studenti titolari di abbonamenti per motivi scolastici.

Quando il minore di 14 anni viaggia con una persona maggiorenne diversa dal genitore o dal tutore, l'accompagnatore deve essere munito di un'autorizzazione scritta del genitore o del tutore, contenente almeno i dati del minore, i dati dell'accompagnatore e gli estremi del viaggio. L'autorizzazione deve essere accompagnata, ove necessario per la verifica dei dati, da copia dei documenti di identità del genitore o tutore, del minore e dell'accompagnatore.

L'accompagnatore deve avere con sé un documento di identità valido e garantire la vigilanza e l'assistenza del minore per tutta la durata del viaggio.

4.3 Minori non accompagnati

I minori dai 14 anni e fino al compimento dei 18 anni possono viaggiare non accompagnati.

In deroga a quanto previsto dall'articolo 4.2, gli studenti titolari di un abbonamento per motivi scolastici possono viaggiare non accompagnati a partire dai 12 anni compiuti sulle Linee TPL Sicilia e dai 10 anni compiuti sulle Linee Urbane, secondo le condizioni previste per il relativo servizio.

Per viaggiare da soli, i minori dai 14 anni e fino al compimento dei 18 anni devono essere muniti di un'autorizzazione scritta del genitore o del tutore, firmata e accompagnata dalla copia di un documento di identità del dichiarante. L'autorizzazione deve indicare almeno il nome e la data di nascita del minore, il viaggio o la tratta autorizzata, la data del viaggio e un recapito del genitore o tutore.

Il minore deve avere con sé un documento di identità valido e deve esibire, su richiesta del personale di SAIS Autolinee, l'autorizzazione e i documenti necessari alla verifica della propria identità e della legittimazione al viaggio. In assenza della documentazione richiesta, SAIS Autolinee può rifiutare l'imbarco del minore.

È consentito, sulle linee TPL Sicilia, l'acquisto di abbonamenti per motivi scolastici per studenti dai 12 anni compiuti, regolarmente iscritti presso istituti scolastici o paritari. Sulle linee Urbane, l'acquisto di abbonamenti per motivi scolastici è consentito agli studenti dai 10 anni compiuti, secondo le condizioni previste per il relativo servizio.

L'abbonamento può essere acquistato da uno dei genitori o da chi sia stato investito dell'autorità tutoria.

L'emissione dell'abbonamento è subordinata all'attestazione, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, della qualità di studente del minore intestatario e alla presentazione di un valido documento di riconoscimento dello stesso.

L'abbonamento emesso per motivi scolastici è personale, non cedibile e utilizzabile esclusivamente per i percorsi e le finalità per i quali è stato emesso.

4.4 Cinture di sicurezza e sistemi di ritenuta

Il passeggero adulto che accompagna un minore è responsabile della sua sorveglianza e deve adottare ogni cautela necessaria per il suo trasporto, attenendosi alle disposizioni normative applicabili e alle istruzioni impartite dal personale di bordo.

I passeggeri devono utilizzare le cinture di sicurezza e gli altri sistemi di sicurezza di cui il veicolo è dotato, nei casi e secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalla segnaletica presente a bordo.

SAIS Autolinee non fornisce né mette a disposizione dei passeggeri sistemi di ritenuta specifici per bambini. Eventuali sistemi di ritenuta o altre dotazioni eventualmente portati a bordo dall'accompagnatore sono sotto la sua esclusiva responsabilità, che comprende la verifica della loro idoneità, omologazione, compatibilità con il veicolo, corretta installazione e corretto utilizzo secondo la normativa vigente e le istruzioni del relativo fabbricante. SAIS Autolinee non assume alcuna responsabilità in merito all'idoneità, conformità o corretto utilizzo di tali dispositivi portati autonomamente dall'accompagnatore.

Il personale di bordo può impartire disposizioni finalizzate a garantire la sicurezza dei passeggeri e del servizio e, ove un dispositivo o le modalità con cui viene utilizzato siano ritenuti incompatibili con la sicurezza del viaggio o con le caratteristiche del veicolo, può richiederne la rimozione o il non utilizzo.

Restano ferme le disposizioni e le eventuali esenzioni previste dalla normativa vigente in materia di cinture di sicurezza e sistemi di ritenuta.

5. BAGAGLI, BICICLETTE, MONOPATTINI E ALTRI OGGETTI

5.1 Bagaglio a mano

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime pari a 40 × 30 × 15 cm e di peso non superiore a 5 kg, da collocare negli appositi spazi a bordo senza ostacolare il passaggio o compromettere la sicurezza.

5.2 Bagaglio in stiva

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio da collocare nel vano bagagli, di dimensioni massime pari a 80 × 50 × 30 cm e di peso non superiore a 20 kg, secondo le caratteristiche del servizio e la disponibilità del vano.

Il bagaglio viene riposto dal passeggero nel vano bagagli dell'autobus e deve recare a sua cura l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che i dati del viaggio.

5.3 Bagagli ulteriori

Sulle linee TPL Sicilia non è consentito il trasporto di bagagli aggiuntivi rispetto a quelli inclusi nelle condizioni ordinarie. Sulle linee Nazionali possono essere accettati bagagli ulteriori esclusivamente in presenza di spazio disponibile nel vano bagagli e previo pagamento del supplemento previsto dalle tariffe applicate al personale viaggiante.

5.4 Oggetti di valore e oggetti personali

Denaro, gioielli, documenti, medicinali, dispositivi elettronici, protesi, chiavi, oggetti fragili e altri beni di valore devono essere trasportati nel bagaglio a mano e mantenuti sotto la custodia del passeggero.

Il bagaglio in stiva non deve contenere oggetti che, per valore, fragilità, natura o caratteristiche, richiedano una custodia personale.

5.5 Oggetti vietati

È vietato inserire nei bagagli sostanze o oggetti pericolosi, nocivi, infiammabili, esplosivi, radioattivi, ossidanti o velenosi, nonché altri materiali il cui trasporto sia vietato dalla legge o possa compromettere la sicurezza dei passeggeri, del personale o del veicolo.

È inoltre vietato trasportare oggetti o sostanze che possano arrecare disturbo o danno per odore, perdita, contaminazione, fragilità o altre caratteristiche.

SAIS Autolinee può rifiutare il trasporto di bagagli o oggetti che non rispettino le presenti condizioni o che presentino un rischio per la sicurezza.

5.6 Biciclette, monopattini e passeggini

Sulle linee Urbane, monopattini e passeggini possono essere trasportati gratuitamente se piegati e chiusi prima della salita e custoditi in modo da non ostacolare ingressi, uscite, passaggio o sicurezza. Le biciclette non sono ammesse.

Sulle linee TPL Sicilia, monopattini, biciclette e passeggini possono essere trasportati gratuitamente se piegati e collocati nel vano bagagli per tutta la durata del viaggio, compatibilmente con lo spazio disponibile. Per i dispositivi elettrici deve essere estratta la batteria, che deve essere custodita a bordo.

Sulle Linee Nazionali, i passeggini possono essere trasportati gratuitamente, purché piegati e collocati nel vano bagagli per tutta la durata del viaggio, compatibilmente con lo spazio disponibile. Il trasporto di biciclette e monopattini piegati è soggetto alle condizioni pubblicate da SAIS Autolinee, alla disponibilità di spazio nel vano bagagli e agli eventuali supplementi previsti per il servizio.

Il passeggero è responsabile del corretto posizionamento e delle operazioni di carico e scarico effettuate sotto la propria responsabilità, nonché dei danni causati a persone, veicoli, beni o strutture, nei limiti previsti dalla legge.

5.7 Spedizioni

Il servizio di trasporto passeggeri non comprende la spedizione separata di pacchi, bagagli o altri beni in assenza del passeggero.

5.8 Responsabilità per i bagagli

La responsabilità di SAIS Autolinee per la perdita o il danneggiamento dei bagagli è disciplinata dalla normativa applicabile e dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, tenendo conto della natura del bagaglio e delle circostanze dell'evento.

Il passeggero deve collocare i bagagli in modo da non creare pericoli, intralci o danni.

Il bagaglio a mano, gli oggetti personali e i bagagli collocati nella stiva dell'autobus restano sotto la responsabilità del passeggero. I bagagli collocati nella stiva non si considerano consegnati al personale di SAIS Autolinee; dunque, sono incustoditi e SAIS Autolinee non ne assume la custodia esclusiva.

Se alla partenza il passeggero colloca un bagaglio in stiva è tenuto a controllarlo, anche dal finestrino, fino alla partenza e nelle fermate che seguono; il personale del vettore non cura la riconsegna dei bagagli e non ha modo di verificarne la titolarità; in caso di bagagli uguali i passeggeri sono invitati a segnalare ogni possibile incertezza e a collaborare col personale.

In caso di contestazione, deve fornire le informazioni e la documentazione necessarie per identificare il bagaglio, il viaggio e l'eventuale danno subito.

La responsabilità di SAIS Autolinee sussiste nei casi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile. Non è previsto alcun risarcimento o indennizzo automatico al di fuori dei casi espressamente previsti.

5.9 Smarrimento, furto, scambio o danneggiamento

In caso di perdita, furto, scambio o danneggiamento del bagaglio collocato nel vano bagagli dell'autobus, il passeggero deve far constatare, ove possibile, il fatto al personale di bordo al momento dell'arrivo.

Il passeggero deve inoltre segnalare tempestivamente l'accaduto al Servizio Clienti di SAIS Autolinee, utilizzando i canali e le procedure pubblicati sul sito di SAIS Autolinee, e fornire tutte le informazioni e la documentazione necessarie per consentire la verifica dell'accaduto.

Per quanto riguarda i danni apparenti, la contestazione deve essere effettuata al momento della riconsegna del bagaglio. Per i danni non apparenti devono essere rispettati i termini previsti dalla legge e dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

In caso di furto, perdita o scambio del bagaglio, il passeggero deve, ove richiesto o necessario ai fini della gestione della pratica, presentare tempestivamente denuncia alle autorità competenti e trasmetterne copia a SAIS Autolinee.

Il mancato rispetto delle modalità e dei termini previsti dalla legge può comportare la decadenza dai diritti eventualmente spettanti al passeggero.

5.10 Oggetti smarriti

Gli oggetti personali lasciati o smarriti a bordo sono gestiti secondo la procedura dedicata pubblicata sul sito di SAIS Autolinee. Il passeggero può inoltrare la richiesta attraverso l'apposita sezione del sito, indicando tutte le informazioni utili a identificare il viaggio e l'oggetto.

6. COMPORTAMENTO, SICUREZZA E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il passeggero deve collaborare con SAIS Autolinee per garantire la sicurezza e la regolarità del servizio e deve rispettare le istruzioni impartite dal personale di bordo.

A bordo è necessario:

- non parlare o distrarre il conducente durante la guida;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- occupare un solo posto, salvo diversa indicazione del personale;
- utilizzare le cinture di sicurezza e gli eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- mantenere puliti il veicolo e le sue dotazioni;
- non ostacolare porte, corridoi, uscite o attrezzature di sicurezza;
- non compiere azioni che possano compromettere la regolarità o la sicurezza del viaggio;
- segnalare al personale situazioni che possano costituire un pericolo per il viaggio o per le persone;
- rispettare, per quanto applicabile, il Codice della Strada e le altre disposizioni normative e di sicurezza vigenti.

I servizi di SAIS Autolinee sono effettuati secondo orari programmati e il conducente non è tenuto ad attendere i passeggeri in ritardo. Il passeggero deve pertanto presentarsi al punto di partenza almeno cinque minuti prima dell'orario previsto, salvo diverso termine indicato per uno specifico servizio. In caso di mancata presenza al momento della partenza, il veicolo può partire senza attendere il passeggero.

Il passeggero ha altresì l'obbligo di salire a bordo esclusivamente dalla porta anteriore dell'autobus, salvo diverse

indicazioni del personale di servizio o specifiche condizioni operative.

6.1 Rifiuto o interruzione del trasporto per motivi di sicurezza

Nel rispetto della normativa applicabile, SAIS Autolinee può rifiutare l'accesso al servizio o, quando necessario per garantire la sicurezza, chiedere al passeggero di lasciare il veicolo in condizioni di sicurezza, nei seguenti casi:

- il passeggero non è in possesso di un titolo di viaggio valido, quando il possesso del titolo è necessario per l'accesso al servizio;
- il passeggero viola disposizioni di legge, le presenti Condizioni Generali di Trasporto o le istruzioni impartite dal personale in materia di sicurezza;
- il comportamento del passeggero è aggressivo, minaccioso, molesto, pericoloso o comunque tale da compromettere la sicurezza delle persone o il regolare svolgimento del servizio;
- il passeggero presenta condizioni manifestamente rilevabili, comprese eventuali condizioni di alterazione, tali da compromettere concretamente la sicurezza propria, degli altri passeggeri, del personale o del servizio;
- il passeggero introduce o trasporta bagagli, animali, oggetti o sostanze vietati o non conformi alle condizioni di trasporto, quando ciò determina o può determinare un rischio per la sicurezza;
- ricorrono altre circostanze previste dalla normativa applicabile che rendono il trasporto non sicuro o non concretamente realizzabile.

Il personale di bordo può impartire istruzioni ragionevoli e proporzionate e adottare le misure necessarie per ristabilire condizioni di sicurezza e regolarità del servizio.

L'eventuale rifiuto o interruzione del trasporto è adottato nei limiti consentiti dalla normativa vigente e in modo proporzionato alle circostanze. Restano fermi i diritti riconosciuti dalla legge ai passeggeri, comprese le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

6.2 Danni

Il passeggero risponde dei danni arrecati, per fatto proprio, al veicolo, alle sue dotazioni, al personale, agli altri passeggeri o ai loro beni, nei limiti previsti dalla legge.

6.3 Fumo e dispositivi elettronici

È vietato fumare a bordo, compreso l'utilizzo di sigarette elettroniche e dispositivi assimilati, nei limiti e secondo i divieti previsti dalla normativa applicabile e dalle disposizioni di bordo.

6.4 Soste e toilette

Quando il servizio prevede una sosta, il passeggero deve rispettarne la durata e rientrare sul veicolo entro l'orario indicato dal personale. SAIS Autolinee non può garantire l'attesa dei passeggeri che non rientrino nei tempi stabiliti.

Quando l'autobus è dotato di toilette, il relativo utilizzo è consentito nel rispetto delle istruzioni di sicurezza. Il conducente può fermare il veicolo esclusivamente in condizioni di sicurezza e nel rispetto della normativa sulla circolazione stradale.

7. TRASPORTO DI ANIMALI A BORDO

7.1 Linee TPL Sicilia e Nazionali

È consentito trasportare, previo acquisto del relativo titolo quando previsto, un piccolo animale domestico da compagnia per passeggero, di peso non superiore a 10 kg, munito di libretto sanitario, salvo quanto previsto per i cani di assistenza.

Gli animali devono essere trasportati in un apposito trasportino di dimensioni massime pari a 40 × 30 × 30 cm. Il trasportino deve essere collocato esclusivamente a terra, in corrispondenza e immediatamente adiacente al posto del passeggero, e non può essere posizionato sul sedile. Il trasportino non deve inoltre ostacolare il passaggio o creare pericoli per gli altri passeggeri.

7.2 Linee Urbane

Sulle linee Urbane è consentito trasportare gratuitamente cani di piccole e medie dimensioni, purché tenuti al guinzaglio, muniti di museruola a panierino e in condizioni igieniche adeguate. Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia possono essere trasportati gratuitamente all'interno di un apposito trasportino.

7.3 Cani di assistenza

I cani guida e gli altri cani riconosciuti come cani di assistenza sono ammessi secondo la normativa applicabile e, nei casi

previsti dalla legge, senza pagamento di biglietto o sovrattassa.

7.4 Responsabilità e sicurezza

Il passeggero è responsabile della sorveglianza dell'animale per tutta la durata del viaggio e dei danni causati dall'animale a persone, beni o veicolo.

Il Personale di bordo può rifiutare il trasporto quando l'animale o il relativo alloggiamento siano in condizioni incompatibili con igiene, sicurezza o regolarità del servizio. Qualora l'animale arrechi disturbo o si verifichino condizioni incompatibili con la sicurezza o il benessere degli altri passeggeri, il personale può chiedere al passeggero di adottare le misure necessarie, compreso lo spostamento del posto, oppure di interrompere il viaggio in condizioni di sicurezza.

8. NON DISCRIMINAZIONE

SAIS Autolinee garantisce condizioni di trasporto e accesso ai servizi senza discriminazioni dirette o indirette fondate sulla cittadinanza del passeggero o del luogo di stabilimento del vettore o del venditore del biglietto nell'Unione Europea, fatte salve le tariffe sociali e le altre condizioni agevolate previste dalla normativa.

I diritti riconosciuti alle persone con disabilità o a mobilità ridotta sono disciplinati anche dalle norme specifiche richiamate nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

9. PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

SAIS Autolinee garantisce alle persone con disabilità o a mobilità ridotta il diritto di accedere al servizio e di viaggiare senza discriminazioni, nel rispetto delle condizioni di trasporto e delle disposizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente.

9.1 Diritto al trasporto

La prenotazione, l'emissione del biglietto e l'accesso al servizio non possono essere rifiutati esclusivamente per motivi di disabilità o mobilità ridotta.

Il trasporto può essere rifiutato esclusivamente nei casi consentiti dalla normativa vigente, in particolare quando ciò sia necessario per rispettare obblighi di sicurezza ovvero quando la configurazione del veicolo o dell'infrastruttura renda fisicamente impossibile effettuare l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Quando il trasporto viene rifiutato per uno dei motivi consentiti dalla normativa, SAIS Autolinee comunica, per quanto previsto dalla legge, le ragioni del rifiuto e le eventuali modalità alternative previste dalla normativa applicabile.

Qualora i problemi di sicurezza sopra indicati possano essere superati mediante la presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta in grado di prestare tale assistenza.

9.2 Accompagnatore

Quando, nei casi previsti dalla normativa, la presenza di un accompagnatore è necessaria per consentire il trasporto in condizioni di sicurezza o per superare una ragione legittima di rifiuto del trasporto, il passeggero può essere accompagnato da una persona di propria scelta idonea a prestare l'assistenza necessaria.

Per i servizi regolari la cui distanza prevista è pari o superiore a 250 km, quando la presenza dell'accompagnatore è prevista dalla normativa applicabile, l'accompagnatore viaggia gratuitamente e, ove possibile, in un posto adiacente a quello del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta.

L'accompagnatore è responsabile dell'assistenza personale, della cura e della sorveglianza che il passeggero necessita di ricevere in relazione alle proprie esigenze specifiche e deve attenersi alle istruzioni impartite dal personale di bordo.

La presenza dell'accompagnatore non trasferisce a SAIS Autolinee obblighi di assistenza personale, cura o sorveglianza che competono all'accompagnatore.

9.3 Comunicazione delle esigenze specifiche

Il passeggero con disabilità o a mobilità ridotta che abbia esigenze specifiche relative al posto a sedere, all'imbarco, allo sbarco o alle modalità di viaggio deve comunicarle preventivamente al Servizio Clienti di SAIS Autolinee. La comunicazione deve essere effettuata, ove possibile, prima della prenotazione o dell'acquisto del titolo di viaggio e, in ogni caso, con un preavviso di almeno 36 ore rispetto alla partenza quando tale preavviso è previsto dalla normativa applicabile.

La comunicazione preventiva consente a SAIS Autolinee di verificare le condizioni di accessibilità del viaggio, tenuto conto delle caratteristiche del veicolo, della fermata e delle infrastrutture interessate, e di adottare le misure organizzative eventualmente necessarie.

Quando è prevista un'assistenza alla partenza, il passeggero deve presentarsi nel punto indicato per l'assistenza almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza, oppure almeno 30 minuti prima quando non sia stato indicato un orario specifico per la presentazione.

Qualora le esigenze specifiche o la necessità di assistenza non siano state comunicate preventivamente, SAIS Autolinee adotta, nei limiti consentiti dalle condizioni operative e dalla normativa applicabile, gli sforzi ragionevoli per consentire il viaggio in sicurezza.

Quando la comunicazione è effettuata tramite un agente di viaggio, un operatore turistico o altro intermediario, quest'ultimo deve trasmettere tempestivamente a SAIS Autolinee le informazioni ricevute.

9.4 Assistenza nelle stazioni e a bordo

Per i servizi regolari la cui distanza prevista è pari o superiore a 250 km, SAIS Autolinee presta gratuitamente l'assistenza di propria competenza prevista dalla normativa applicabile. L'assistenza nelle stazioni designate è prestata dai soggetti competenti.

Restano ferme le disposizioni dell'articolo 9.2 relative alla necessità di un accompagnatore e quelle dell'articolo 9.3 riguardanti la preventiva comunicazione delle esigenze del passeggero.

L'assistenza prevista dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto non comprende attività di assistenza personale, cura, alimentazione, somministrazione di medicinali o sorveglianza continuativa del passeggero. Tali attività restano a carico del passeggero o dell'eventuale accompagnatore.

Per i servizi di distanza inferiore a 250 km restano garantiti, nei casi previsti dalla normativa, il diritto alla non discriminazione, l'accesso al trasporto e alle informazioni e gli altri diritti applicabili al servizio.

9.5 Sedie a rotelle e ausili alla mobilità

In caso di perdita o danneggiamento di una sedia a rotelle, di altre attrezzature per la mobilità o di dispositivi di assistenza imputabile a SAIS Autolinee, il risarcimento è dovuto nei casi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

Nei casi previsti dal Regolamento (UE) n. 181/2011, il risarcimento è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o del dispositivo perduto o danneggiato.

Quando previsto dalla normativa applicabile e necessario in relazione all'accaduto, SAIS Autolinee compie gli sforzi ragionevoli consentiti dalle proprie possibilità operative per mettere temporaneamente a disposizione un'attrezzatura sostitutiva.

10. RITARDI, CANCELLAZIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

10.1 Principi generali

In caso di ritardo, cancellazione, soppressione o interruzione del servizio, SAIS Autolinee adotta le misure ragionevolmente possibili per informare i passeggeri e garantire la prosecuzione del viaggio o le altre forme di tutela previste dalla legge e dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

SAIS Autolinee assicura la regolarità e la continuità dei servizi nei limiti delle condizioni di esercizio e della normativa applicabile e adotta ogni ragionevole misura per ridurre gli effetti di eventi, circostanze o impedimenti non imputabili a SAIS Autolinee che possano determinare ritardi, deviazioni, cancellazioni o interruzioni del servizio.

I diritti del passeggero dipendono dalla tipologia di servizio e, per i servizi regolari, dalla distanza prevista della tratta.

10.2 Servizi regolari di almeno 250 km

Per i servizi regolari la cui distanza prevista è pari o superiore a 250 km, qualora sia ragionevolmente prevedibile una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminal superiore a 120 minuti, oppure in caso di overbooking, SAIS Autolinee offre al passeggero la scelta tra:

- la continuazione del viaggio o il reindirizzamento verso la destinazione finale, senza costi aggiuntivi e a condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; oppure
- il rimborso del prezzo del biglietto relativo alla parte di viaggio non effettuata e, qualora il viaggio non risulti più utile rispetto allo scopo originariamente previsto, anche il rimborso della parte di viaggio già effettuata, nonché, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto.

Qualora SAIS Autolinee non offra al passeggero la possibilità di scegliere tra la continuazione del viaggio o il reindirizzamento e il rimborso, il passeggero ha diritto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto secondo quanto previsto al comma precedente, a una compensazione pari al 50% del prezzo del biglietto, nei casi e alle condizioni previste dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

Il rimborso previsto dalla normativa è effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della richiesta, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile e salvo termini più favorevoli eventualmente applicabili.

10.3 Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per viaggi di durata prevista superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, SAIS Autolinee fornisce gratuitamente, nei limiti previsti dalla normativa, spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, purché disponibili o ragionevolmente fornibili.

Quando sia necessario un soggiorno di una o più notti, SAIS Autolinee offre, nei casi previsti dalla normativa, la sistemazione in albergo o altro alloggio e l'assistenza per il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, entro il limite di 80 euro per notte e per passeggero e per un massimo di due notti. L'obbligo relativo all'alloggio non si applica quando la normativa lo esclude, tra l'altro in caso di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettano a rischio il funzionamento sicuro del servizio.

10.4 Informazioni

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, per i servizi cui si applica il Regolamento (UE) n. 181/2011, SAIS Autolinee informa quanto prima i passeggeri e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, comunicando il nuovo orario non appena disponibile.

Quando una cancellazione o un ritardo comporta la perdita di una coincidenza, SAIS Autolinee compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri sui collegamenti alternativi.

10.5 Autobus inutilizzabile durante il viaggio

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, SAIS Autolinee assicura, nei casi previsti dal Regolamento (UE) n. 181/2011, la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova l'autobus oppure il trasporto dei passeggeri verso un idoneo punto di attesa o una stazione dalla quale il viaggio possa proseguire. Restano ferme le ulteriori tutele previste dalla normativa applicabile.

10.6 Linee TPL Sicilia e linee Urbane

Per le linee TPL Sicilia, in caso di cancellazione o di ritardo alla partenza dal terminal o da una fermata superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nei casi e alle condizioni previste dalla normativa applicabile. In caso di overbooking o di mancato imbarco imputabile a SAIS Autolinee, il passeggero beneficia dei diritti previsti dalla normativa applicabile e dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

Per le linee Urbane, in caso di cancellazione o di ritardo alla partenza dal terminal o da una fermata superiore a 30 minuti, il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nei casi e alle condizioni previste dalla normativa applicabile.

Il rimborso non è dovuto quando la cancellazione, il ritardo o l'interruzione dipendono dalle cause di esclusione previste dalla normativa, comprese, nei casi stabiliti dalla legge, calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili.

Il rimborso del biglietto è pari al prezzo complessivamente pagato. Per i titolari di abbonamento, il rimborso è commisurato alla quota giornaliera del costo complessivo dell'abbonamento, secondo le modalità previste per il relativo servizio.

Il rimborso è corrisposto in denaro, salvo che il passeggero accetti una diversa modalità di pagamento.

11. INCIDENTI E RESPONSABILITÀ

In caso di incidente derivante dall'utilizzo dell'autobus, il passeggero ha diritto al risarcimento dei danni per morte, lesioni personali e perdita o danneggiamento del bagaglio nei casi e nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

Il risarcimento è riferito ai danni effettivamente provati e non costituisce, salvo espressa previsione normativa, un indennizzo automatico.

A seguito di un incidente, SAIS Autolinee presta un'assistenza ragionevole e proporzionata alle esigenze pratiche immediate del passeggero, che può comprendere, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e agevolazione della prima assistenza.

L'assistenza prestata a seguito di un incidente non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte di SAIS Autolinee.

Per richiedere il risarcimento, il passeggero deve segnalare tempestivamente l'accaduto e fornire la documentazione necessaria alla verifica del danno.

12. INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI

SAIS Autolinee mette a disposizione dei passeggeri informazioni adeguate, chiare e comprensibili sui diritti riconosciuti dalla normativa europea e nazionale. Le informazioni essenziali sono rese disponibili attraverso il sito di SAIS Autolinee e, secondo quanto previsto dalla normativa, presso i punti e i canali di informazione pertinenti.

Per i servizi regolari la cui distanza prevista è pari o superiore a 250 km si applicano integralmente le disposizioni del

Regolamento (UE) n. 181/2011, comprese quelle in materia di non discriminazione, diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, cancellazioni e ritardi, assistenza, informazioni, reclami e tutela.

Per i servizi regolari la cui distanza prevista è inferiore a 250 km si applicano, tra le altre, le disposizioni del Regolamento relative alla non discriminazione, ai diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, alle informazioni sul viaggio e sui diritti e al trattamento dei reclami, oltre alle norme nazionali e regionali applicabili.

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) è l'organismo nazionale competente per il controllo dell'applicazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 per i servizi rientranti nella sua competenza.

Su richiesta, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono rese, ove possibile, in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le modalità aggiornate per presentare reclami all'ART e per accedere agli strumenti di tutela sono pubblicate sul sito dell'Autorità.

13. SEGNALAZIONI E RECLAMI

13.1 Segnalazioni

Una segnalazione è una comunicazione con cui il passeggero o chiunque vi abbia interesse formula osservazioni, suggerimenti, proposte o indicazioni utili al miglioramento del servizio. Le segnalazioni possono essere inoltrate attraverso i canali messi a disposizione da SAIS Autolinee, compreso il sito web e, ove disponibili, gli altri canali di contatto.

Ai sensi della normativa europea e nazionale sui diritti dei passeggeri, il reclamo può riguardare, in particolare: per i servizi regolari di distanza pari o superiore a 250 km, la mancata emissione del titolo di viaggio, condizioni contrattuali o tariffarie discriminatorie, la mancata assistenza al passeggero, l'inosservanza degli obblighi a tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, ritardi, reinstradamenti o soppressioni, le informazioni relative a cancellazioni e ritardi, la mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza, l'informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, la mancata adozione del meccanismo per il trattamento dei reclami e la mancata comunicazione dell'esito del reclamo; per i servizi di distanza inferiore a 250 km, condizioni contrattuali o tariffarie discriminatorie, l'inosservanza degli obblighi a tutela delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, la mancata adozione del meccanismo per il trattamento dei reclami e la mancata comunicazione dell'esito del reclamo.

13.2 Reclami

Il reclamo è una comunicazione con la quale il passeggero, un suo rappresentante o un'associazione di utenti contesta la non conformità del servizio rispetto a uno o più requisiti previsti dalla normativa europea o nazionale, dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto o, ove applicabile, dalla Carta dei Servizi.

13.3 Come presentare un reclamo

Il reclamo può essere presentato attraverso i canali messi a disposizione da SAIS Autolinee e indicati nella sezione "Reclami" del sito, compresi il modulo online o stampabile, la posta elettronica e la posta raccomandata, secondo gli indirizzi e le modalità pubblicati da SAIS Autolinee.

Il reclamo può essere presentato in italiano o in inglese. Qualora sia presentato in inglese, la risposta è fornita nella medesima lingua.

Il reclamo deve contenere almeno:

- i dati identificativi e i recapiti dell'utente e, se del caso, del rappresentante, allegando la delega e il documento di identità dell'utente quando necessari;
- la data e l'ora di partenza, l'origine e la destinazione del viaggio;
- il numero del biglietto o il codice di prenotazione, ovvero copia del titolo di viaggio;
- una descrizione chiara del disservizio o della presunta violazione;
- la documentazione utile alla verifica, quando disponibile.

Il passeggero può utilizzare il modulo predisposto da SAIS Autolinee oppure presentare il reclamo con una comunicazione propria, purché contenga gli elementi minimi necessari per consentirne l'esame.

Il reclamo deve essere presentato, per i servizi cui si applica l'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Le modalità aggiornate, i canali disponibili, il modulo di reclamo e le relative informazioni sono pubblicati nella sezione "Reclami" del sito di SAIS Autolinee.

13.4 Gestione e risposta

SAIS Autolinee esamina il reclamo sulla base degli elementi forniti dal passeggero e delle informazioni e della documentazione disponibili in relazione al servizio interessato.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo, SAIS Autolinee comunica al passeggero se il reclamo è accolto, respinto oppure è ancora in fase di esame. Qualora il reclamo sia ancora in esame, la comunicazione indica, per quanto possibile, i tempi previsti per la conclusione dell'istruttoria.

La risposta definitiva è fornita entro i termini previsti dalla normativa applicabile e, per i reclami rientranti nell'ambito di applicazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, comunque entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

La risposta è motivata, chiara e comprensibile e indica gli elementi di fatto e le disposizioni applicabili posti alla base dell'esito del reclamo.

Qualora dal reclamo derivi il diritto a un rimborso, a un'indennità o ad altra forma di ristoro, la risposta indica l'importo riconosciuto, le modalità e i tempi di erogazione, nonché gli eventuali ulteriori rimedi disponibili.

L'accoglimento del reclamo non comporta automaticamente il riconoscimento di un rimborso o di un indennizzo quando la normativa applicabile non preveda una specifica forma di ristoro economico.

13.5 Indennizzo per ritardo nella gestione del reclamo

In caso di ritardo nella risposta al reclamo, il passeggero ha diritto, nei casi previsti dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, a un indennizzo automatico commisurato al titolo di viaggio riferibile al servizio oggetto del reclamo.

L'indennizzo è pari almeno al 10% del prezzo del biglietto riferibile al servizio oggetto del reclamo quando la risposta è fornita tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo e al 20% quando non viene fornita alcuna risposta entro il 120° giorno.

Per gli abbonamenti, l'indennizzo è calcolato applicando le medesime percentuali alla quota giornaliera dell'abbonamento, determinata dividendo il costo complessivo dell'abbonamento per i giorni di validità.

L'indennizzo non è dovuto quando l'importo è inferiore a 4 euro, quando il reclamo non è stato presentato nei termini, con le modalità o con gli elementi minimi richiesti, oppure quando al passeggero è già stato corrisposto un indennizzo per un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Restano ferme le ulteriori condizioni, soglie, esclusioni e modalità operative previste dalla regolazione vigente dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

13.6 Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) è l'organismo nazionale competente per l'applicazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 in relazione ai servizi rientranti nella sua competenza.

Il passeggero deve prima presentare il reclamo a SAIS Autolinee. Se riceve una risposta che ritiene insoddisfacente, può rivolgersi all'ART senza dover attendere ulteriormente. Se non riceve risposta, può presentare il reclamo all'ART dopo che siano trascorsi 90 giorni dalla presentazione del reclamo a SAIS Autolinee, secondo le condizioni previste per il reclamo di seconda istanza.

Il reclamo all'ART riguarda le presunte violazioni della disciplina sui diritti dei passeggeri e consente all'Autorità di esercitare i poteri ad essa attribuiti dalla legge.

Le modalità aggiornate di presentazione del reclamo, i requisiti, i termini e i recapiti dell'ART sono pubblicati sul sito dell'Autorità.

Resta ferma la possibilità per il passeggero di utilizzare gli ulteriori strumenti di tutela previsti dalla normativa vigente.

13.7 Conciliazione e risoluzione extragiudiziale

Per le controversie rientranti tra quelle ammesse alla procedura di conciliazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, il passeggero può utilizzare la piattaforma ConciliaWeb.

La conciliazione può essere richiesta dopo avere presentato a SAIS Autolinee un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo e dopo che siano trascorsi 30 giorni senza risposta oppure quando la risposta ricevuta sia ritenuta insoddisfacente.

L'istanza di conciliazione deve essere presentata entro un anno dalla data di presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo.

La procedura è utilizzabile esclusivamente per le controversie e i disservizi ammessi dalla disciplina di ConciliaWeb e non si applica, tra l'altro, alle materie espressamente escluse dalla regolazione.

La conciliazione non pregiudica gli ulteriori diritti e rimedi riconosciuti al passeggero dalla legge.

14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali effettuato da SAIS Autolinee S.p.A. è disciplinato dal Regolamento (UE) 2016/679 e dalla normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Le informazioni relative alle finalità del trattamento, alle basi giuridiche, ai tempi di conservazione, ai destinatari dei dati

e ai diritti degli interessati sono contenute nell'Informativa sul trattamento dei dati personali disponibile sul sito di SAIS Autolinee.

Quando il passeggero fornisce dati di contatto per ricevere comunicazioni relative a cancellazioni, ritardi o altre variazioni del servizio, tali dati sono trattati per le finalità connesse alla gestione del viaggio e secondo quanto indicato nell'Informativa privacy.

15. NORME FINALI

15.1 Normativa applicabile

Per quanto non espressamente disciplinato dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto si applicano le disposizioni del diritto dell'Unione Europea, della normativa nazionale, regionale e locale applicabile al singolo servizio, nonché le disposizioni del Codice civile e della normativa di settore.

In particolare, per quanto applicabile, si fa riferimento al Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, al Decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e alla restante normativa vigente.

15.2 Rapporti con la Carta dei Servizi, il sito e l'App

La Carta dei Servizi di SAIS Autolinee disciplina gli impegni e gli standard di qualità del servizio. Il sito e l'App SAIS Autolinee riportano le modalità operative, le procedure e le informazioni aggiornate necessarie per acquistare e gestire i titoli di viaggio, presentare richieste, rimborsi, segnalazioni e reclami.

Le informazioni pubblicate sul sito e sull'App relative alle modalità operative possono aggiornare le procedure di gestione, ma non possono derogare alle presenti Condizioni Generali di Trasporto, modificare i diritti e gli obblighi contrattuali del passeggero o limitare i diritti inderogabili previsti dalla legge.

In caso di variazione di una procedura operativa che non incida sui diritti e sugli obblighi contrattuali, SAIS Autolinee può aggiornare le informazioni pubblicate sul sito e sull'App senza necessità di modificare integralmente le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

15.3 Aggiornamento delle condizioni

SAIS Autolinee può modificare e aggiornare le presenti Condizioni Generali di Trasporto nel rispetto della normativa applicabile. La versione vigente è resa disponibile sul sito di SAIS Autolinee e attraverso gli altri canali previsti.

Le condizioni applicabili al rapporto di trasporto sono quelle vigenti al momento dell'acquisto, salvo quanto diversamente previsto da norme inderogabili o da disposizioni specifiche applicabili al servizio.

15.4 Competenza e tutela dei diritti

Per le controversie con un passeggero che riveste la qualità di consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, nei casi previsti dalle norme inderogabili. Negli altri casi si applicano i criteri di competenza previsti dalla legge. Resta fermo, quando applicabile, il previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla normativa di settore.

CONTATTI E CANALI UFFICIALI

Sito: www.saisautolinee.it

Servizio Clienti: 091 2776999 – servizioclienti@saisautolinee.it

Pec: saisautolinee@pec.it

Sede legale: Via Principe di Paternò 74/b – 90144 Palermo

Le modalità operative aggiornate per rimborsi, oggetti smarriti, reclami e fatture sono disponibili nelle sezioni dedicate del sito di SAIS Autolinee.

Per i rimborsi: www.saisautolinee.it/rimborsi

Per gli oggetti smarriti: <https://www.saisautolinee.it/oggetti-smarriti>

Per i reclami: www.saisautolinee.it/reclami

Per le fatture: <https://www.saisautolinee.it/fatture>

Per l'Informativa privacy: www.saisautolinee.it/privacy-policy

RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto sono predisposte nel rispetto della normativa europea, nazionale e regionale applicabile ai servizi di trasporto passeggeri svolti da SAIS Autolinee.

A titolo principale, si richiamano:

- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- Decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011;
- Decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 (Codice della Strada) e relativo regolamento di esecuzione, per quanto applicabili al trasporto dei passeggeri, alla sicurezza a bordo e all'utilizzo dei sistemi di ritenuta;
- Decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle Regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, e successive modificazioni;
- Legge regionale della Regione Siciliana 22 dicembre 2005, n. 19, e successive modificazioni, per quanto applicabile ai servizi di trasporto pubblico locale di competenza regionale;
- Decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e successive modificazioni, per quanto applicabile ai servizi di trasporto pubblico regionale e locale;
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), in particolare per quanto riguarda l'informazione ai consumatori, le clausole vessatorie e le esclusioni al diritto di recesso relative ai servizi di trasporto forniti a una data o in un periodo di esecuzione specifici;
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021, recante le misure concernenti il contenuto minimo dei diritti degli utenti in materia di trattamento dei reclami nei servizi di trasporto ferroviario e con autobus;
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 21/2023, recante la disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra operatori economici e utenti o consumatori nel settore dei trasporti, per quanto applicabile;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, in materia di documentazione amministrativa e dichiarazioni sostitutive, ove applicabile;
- Legge 14 febbraio 1974, n. 37, e successive modificazioni, in materia di accesso e accompagnamento delle persone non vedenti con cane guida;
- Decreto legislativo 4 maggio 2022, n. 82, di recepimento della direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act), per quanto applicabile all'accessibilità dei canali digitali e delle informazioni rese ai passeggeri;
- Ogni altra disposizione europea, nazionale o regionale applicabile al singolo servizio, alla tipologia di trasporto, al titolo di viaggio e alla situazione del passeggero.

Il richiamo alle disposizioni normative deve intendersi comprensivo delle successive modificazioni, integrazioni e disposizioni attuative applicabili.

In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali di Trasporto e una disposizione normativa inderogabile applicabile al servizio, prevale la disposizione normativa.

Ultimo aggiornamento ottobre 2026