

# CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO



SAIS Autolinee SpA  
Via Principe di Paternò, 74/b  
90144 - Palermo  
[www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it)

## **PREMESSA**

### **ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

#### **ART. 2 IL TITOLO DI VIAGGIO**

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Uso e convalida 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. Modifica biglietto o abbonamento
- 2.7. Rimborso biglietto o abbonamento

### **ART. 3 TRASPORTO POSSESSORI DI TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE E BAMBINI**

#### **ART. 4 TRASPORTO MINORI**

- 4.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus
- 4.2. Trasporto di minori accompagnati
- 4.3. Trasporto di minori non accompagnati

#### **ART. 5 TRASPORTO BAGAGLI**

- 5.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 5.2. Bagaglio ulteriore
- 5.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 5.4. Responsabilità del bagaglio
- 5.5. Furto e/o smarrimento del bagaglio

#### **ART. 6 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

- 6.1. Responsabilità del passeggero per danni
- 6.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

#### **ART. 7 TRASPORTO DI ANIMALI**

- 7.1. Gli animali ammessi a bordo
- 7.2. Le responsabilità

#### **ART. 8 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

#### **ART. 9 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI TPL REGIONALI**

#### **ART. 10 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI NAZIONALI**

#### **ART. 11 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL**

#### **ART. 12 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO SU SERVIZI NAZIONALI**

- 12.1. Continuazione, reinstradamento e rimborso
- 12.2. Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 12.3. Diritto all'informazione

#### **ART. 13 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE**

#### **ART. 14 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO**

- 14.1. Informazione sul viaggio
- 14.2. Segnalazione disservizi
- 14.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
- 14.4. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

#### **ART. 15 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE**

## PREMESSA

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma di tutti gli autoservizi espletati da SAIS Autolinee SpA, P.I./C.F. 00626830863, con sede legale in Via Principe di Paternò 74/b - 90144 Palermo. L'uso del servizio di trasporto espletato da SAIS Autolinee comporta l'accettazione delle condizioni e dei termini di trasporto previsti da questo regolamento.

Sul titolo di viaggio è indicato il nome del vettore. Il passeggero è tenuto a prenderne nota per riconoscere il veicolo su cui prendere posto poiché il servizio potrebbe essere espletato da vettori terzi. Le condizioni di trasporto a cui il passeggero deve fare riferimento sono quelle del vettore che effettua il servizio.

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

Per le tratte eseguite da altri vettori SAIS Autolinee Spa si limita esclusivamente all'emissione del titolo di viaggio senza alcun coinvolgimento nell'esecuzione della tratta interessata.

## ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

Le informazioni vengono fornite:

- sul sito [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it);
- chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999;
- presso le rivendite autorizzate;
- tramite i canali social.

## ART. 2 IL TITOLO DI VIAGGIO

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

Non saranno considerati validi i titoli di viaggio alterati, non integri o comunque resi illeggibili.

I nostri titoli di viaggio sono acquistabili:

- sul sito [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it);
- tramite App SAIS Autolinee;
- chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 2776999;
- presso le rivendite autorizzate;
- direttamente a bordo dell'autobus, esclusivamente in caso di necessità, compatibilmente con la disponibilità di posti e limitatamente alla corsa in partenza al momento dell'acquisto. L'acquisto a bordo è comunque subordinato al corretto funzionamento dei dispositivi di emissione in dotazione al personale. In caso di guasto, sarà applicata una procedura alternativa, ove possibile.

### 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

SAIS Autolinee offre diverse tipologie di titoli di viaggio, pensate per soddisfare le esigenze di ogni passeggero in base al tipo di servizio offerto.

Il biglietto riporta le seguenti informazioni: data di emissione, numero del posto (se previsto; tuttavia, per motivi di forza maggiore o per garantire una migliore organizzazione del servizio, la direzione si riserva il diritto di modificare il posto scelto dall'utente), luogo e orario di partenza e di arrivo, tariffa del viaggio, tipologia di biglietto, e, se previsto, il nome del passeggero.

Di seguito, in dettaglio, le attuali **tipologie di biglietto** disponibili per le nostre [linee TPL Sicilia](#).

**Biglietto di sola andata:** valido per un singolo viaggio nella direzione scelta.

**Biglietto di andata e ritorno:** valido per due viaggi sulla stessa tratta: uno per l'andata e uno per il ritorno.

Il passeggero può acquistare un abbonamento, previa richiesta e rilascio della tessera identificativa SAIS Autolinee.

L'abbonamento consente l'accesso diretto a bordo, compatibilmente con la disponibilità di posti. Sulle linee [linee TPL Sicilia](#), per garantirsi un posto, è necessaria la prenotazione anticipata tramite uno dei canali indicati.

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

Di seguito, in dettaglio, le attuali **tipologie di abbonamento** disponibili per le nostre [linee TPL Sicilia](#).

**Abbonamento Settimanale:** valido per una settimana, da lunedì a domenica, consente un massimo di 10 o 12 corse (in base all'opzione scelta) sulla tratta acquistata. È possibile effettuare una corsa di andata e una di ritorno al giorno.

**Abbonamento Mensile:** valido per l'intero mese solare, consente un massimo di 40, 50 o 60 corse (in base all'opzione scelta) sulla tratta acquistata. È possibile effettuare una corsa di andata e una di ritorno al giorno.

**Abbonamento Trimestrale:** valido 90 giorni dalla data di inizio validità. Consente di effettuare un numero massimo di 10 corse. È possibile effettuare una corsa di andata e una di ritorno al giorno.

I titoli di viaggio elencati di seguito sono utilizzati sulle nostre [linee Urbane Sicilia](#), **ma tariffe e validità possono variare da Comune a Comune**. Si consiglia di verificare sempre le informazioni aggiornate sul nostro [sito web](#).

Di seguito, in dettaglio, le attuali **tipologie di biglietto** disponibili per le nostre [linee Urbane Sicilia](#).

**Biglietto valido 1 corsa:** una volta convalidato non è più riutilizzabile.

**Biglietto valido 60 minuti:** consente viaggi illimitati entro 60 minuti dalla prima convalida.

**Biglietto valido 90 minuti:** consente viaggi illimitati entro 90 minuti dalla prima convalida.

**Biglietto valido 1 giorno:** consente viaggi illimitati fino alle ore 24:00 del giorno di convalida.

**Biglietto valido 3 giorni:** consente viaggi illimitati fino alle ore 24:00 del terzo giorno successivo alla prima convalida.

Di seguito, in dettaglio, le attuali **tipologie di abbonamento** disponibili per le nostre [linee Urbane Sicilia](#).

**Settimanale:** valido per una settimana, da lunedì a domenica, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Mensile:** valido per l'intero mese solare, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Mensile Under 20:** riservato ai passeggeri sotto i 20 anni, valido per l'intero mese solare, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Mensile Over 65:** riservato ai passeggeri sopra i 65 anni, valido per l'intero mese solare, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Trimestrale:** valido per tre mesi solari, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Trimestrale Under 20:** riservato ai passeggeri sotto i 20 anni, valido per tre mesi solari, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Trimestrale Over 65:** riservato ai passeggeri sopra i 65 anni, valido per tre mesi solari, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Under 20 valido 01.09 | 30.06:** riservato ai passeggeri sotto i 20 anni, valido dal 01 settembre al 30 giugno, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

**Annuale:** valido 365 giorni dalla data di inizio validità, consente viaggi illimitati su tutte le linee urbane.

### **Tessera identificativa SAIS Autolinee**

La tessera emessa da SAIS Autolinee permette l'identificazione del passeggero e l'acquisto degli abbonamenti.

Per richiedere la tessera, è necessario registrarsi sul nostro [sito web](#) e successivamente inviare la richiesta dall'area personale. La tessera, gratuita e con validità di due anni, sarà attivata e inviata all'indirizzo e-mail indicato entro tre giorni lavorativi.

Il rinnovo della tessera può essere richiesto direttamente dall'area personale a partire da tre mesi prima della scadenza naturale. Anche in questo caso, il rinnovo verrà completato entro tre giorni lavorativi e sarà visualizzabile nella propria area personale.

**Formato della tessera:** la tessera viene emessa esclusivamente in formato digitale.

Di seguito, sono elencate le tipologie di tessera previste da SAIS Autolinee, in base al tipo di servizio:

- **Ordinaria:** valida su tutte le linee.

- **Forze dell'ordine:** riservata, sulle [linee TPL Sicilia](#), agli appartenenti alle Forze dell'Ordine (Aeronautica Militare, Agenzia Dogane e Monopoli, Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Esercito Italiano, Guardia di Finanza, Marina Militare, Polizia di Stato, Polizia Locale, Polizia Penitenziaria, Polizia Provinciale, Prefettura e Vigili del Fuoco).
- **ERSU Enna:** riservata agli studenti UniKore aventi diritto, utilizzabile sulle [linee TPL Sicilia](#) e sulle [linee Urbane Enna](#).
- **Under 20:** riservata ai passeggeri sotto i 20 anni, valida sulle [linee Urbane Sicilia](#).
- **Over 65:** riservata ai passeggeri sopra i 65 anni, valida sulle [linee Urbane Enna](#).

## 2.2. Uso e convalida del titolo di viaggio

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

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo.

Il titolo di viaggio è, a tutti gli effetti, un documento fiscale.

## 2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

SAIS Autolinee non è responsabile dell'eventuale sottrazione, smarrimento o furto dei titoli di viaggio, pertanto, non sono rimborsabili.

## 2.4. Fatturazione del titolo di viaggio

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

È possibile richiedere la fattura, del biglietto o abbonamento, contestualmente all'acquisto o entro le ore 24:00 dello stesso giorno [compilando il form](#) presente sul nostro sito. Le richieste pervenute oltre tale termine non potranno, per motivi fiscali, essere evase.

La fattura sarà inviata, entro 12 giorni, in formato elettronico al sdi, PEC o all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## 2.5. Privacy

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

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. Modifica biglietto o abbonamento

Nelle [linee TPL Sicilia](#) sul biglietto o sulla prenotazione di un abbonamento è consentito modificare, illimitate volte, l'ora e/o la data del viaggio, ma esclusivamente prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, il titolo di viaggio andrà perso.

La modifica può essere effettuata autonomamente dall'area personale dagli utenti [registrati](#) che hanno acquistato su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it) o dall'App SAIS Autolinee. In alternativa è possibile richiedere la modifica tramite il nostro Servizio Clienti chiamando al numero 091 2776999 oppure recandosi presso una rivendita autorizzata.

La modifica assegnerà nuovi dati al QR Code presente sullo stesso, pertanto, il titolo di viaggio di cui si è in possesso potrà essere regolarmente utilizzato per l'accesso a bordo.

L'autista, se strettamente necessario, in fase di check-in può effettuare la modifica consentendo, solo in presenza di posti disponibili, l'accesso a bordo. Si consiglia, pertanto, di effettuarlo in anticipo.

Nelle [linee TPL Sicilia](#) il biglietto di andata e ritorno in giornata, prevede una promozione ed è consentito soltanto

effettuare il cambio dell'orario. Non è ammesso il cambio data.

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

Non è consentito il cambio tratta.

Nelle [linee Urbane Sicilia](#) non sono previste modifiche al biglietto o all'abbonamento.

## 2.7. Rimborso biglietto o abbonamento

### Biglietto

Nelle [linee Urbane Sicilia](#) non è previsto alcun tipo di rimborso. Nelle [linee TPL Sicilia](#) e nelle [linee Nazionali](#), qualora si presenti la necessità di rinunciare al viaggio, è possibile richiedere il **rimborso del biglietto**, esclusivamente prima dell'orario di partenza previsto, superato il quale, andrà perso.

#### Tre le modalità previste: borsellino elettronico e coupon.

**Per gli utenti registrati**, che hanno acquistato su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it) o App SAIS Autolinee, il rimborso può essere effettuato autonomamente dall'area personale, ottenendo sul proprio account il riaccredito dell'importo spettante nel *borsellino elettronico*, da utilizzare (senza limiti di tempo) per un viaggio futuro su una qualsiasi linea espletata da SAIS Autolinee. Qualora l'importo del nuovo viaggio dovesse superare la disponibilità del borsellino elettronico è possibile completare l'acquisto, scegliendo di integrare la differenza con un qualsiasi canale di pagamento offerto dalla nostra piattaforma.

Di seguito i dettagli sulle percentuali spettanti di **riaccredito sul borsellino elettronico**:

Operazione effettuata da 0 a 4 ore prima della partenza - riaccredito pari al 80% del costo del titolo di viaggio.

Operazione effettuata > 4 ore prima della partenza - riaccredito pari al 100% del costo del titolo di viaggio.

**Per tutti gli utenti non registrati**, che hanno acquistato da un nostro qualsiasi canale di vendita, il rimborso può essere richiesto [compilando il form](#) dedicato su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it), ottenendo un coupon via e-mail dell'importo spettante da utilizzare (entro un anno dall'emissione) per un viaggio futuro su una qualsiasi linea espletata da SAIS Autolinee. In fase di acquisto del nuovo titolo di viaggio, in caso di utilizzo parziale del coupon, verrà generato un ulteriore coupon del valore residuo che potrà essere utilizzato, alle stesse condizioni del precedente. I coupon non sono cumulabili.

Di seguito i dettagli sulle percentuali spettanti di **rimborso con coupon**:

Richiesta comunicata da 0 a 4 ore prima della partenza - rimborso pari al 80% del costo del titolo di viaggio.

Richiesta comunicata > 4 ore prima della partenza - rimborso pari al 100% del costo del titolo di viaggio.

#### Su tutti i casi sopra elencati si precisa che:

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

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

Il rimborso del biglietto 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 (a titolo esemplificativo e non esaustivo, se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza, etc).

### Abbonamento

Nelle [linee Urbane Sicilia](#), [linee TPL Sicilia](#) e [linee Nazionali](#), il rimborso dell'abbonamento potrà avvenire esclusivamente se richiesto prima dell'inizio della sua validità.

La percentuale di riaccredito o rimborso spettante è del 100% secondo le modalità previste per i biglietti. Il rimborso dell'abbonamento verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.

### **ART. 3 TRASPORTO POSSESSORI DI TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE E BAMBINI**

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 dell'autobus, previo accertamento che il posto sia disponibile per la data richiesta.

Sulle [linee Urbane Sicilia](#), i bambini di età da 0 a 4 anni compiuti viaggiano gratuitamente.

Sulle [linee TPL Sicilia](#) i bambini di età da 0 a 10 anni compiuti hanno una tariffa dedicata.

### **ART. 4 TRASPORTO DI MINORI**

Il vettore 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 del vettore 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.

#### **4.1. 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 inferiore 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 inferiore a 3 anni** possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) esclusivamente in sediolini omologati che devono essere portati con sé dagli accompagnatori, posizionati sul sedile dell'autobus e fissati a due punti con le cinture di sicurezza. 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.

#### **4.2. Trasporto di minori accompagnati**

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

[https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo\\_dichiarazione\\_accompagnamento.pdf](https://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf)

#### **4.3. 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, dalla [FAQ](#) specifica su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it). Il personale di bordo potrà richiedere al minore l'esibizione di un valido documento di identità.

**Eccezione per studenti:** è consentito l'acquisto di abbonamenti per studenti dai 12 anni compiuti, regolarmente iscritti presso istituti scolastici o paritari, da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria. L'emissione dell'abbonamento, in tali casi, è subordinata all'attestazione, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, della qualità di studente del minore intestatario, nonché alla presentazione di un valido documento di riconoscimento dello stesso. L'abbonamento per motivi scolastici:

- 1) è strettamente personale e non cedibile;
- 2) deve essere esibito a ogni richiesta del personale addetto al controllo, unitamente a un documento di riconoscimento del portatore;
- 3) è valido esclusivamente per i percorsi "casa – scuola – casa" e non può essere utilizzato per finalità diverse.

## **ART. 5 TRASPORTO BAGAGLI**

### **5.1. 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), ove previsto, di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

### **Monopattini, biciclette e passeggini**

Sulle [linee Urbane Sicilia](#): i monopattini e i passeggini possono essere trasportati gratuitamente a bordo degli autobus a condizione che questi vengano piegati e chiusi prima di salire a bordo e siano così custoditi per l'intera durata del viaggio. Il loro posizionamento durante il viaggio non deve mai ostacolare gli ingressi e le uscite né compromettere in alcun modo la sicurezza, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte. Si precisa che per i monopattini elettrici è necessario, inoltre, estrarre la batteria.

Non è consentito il trasporto delle biciclette. I passeggini possono essere trasportati gratuitamente.

Sulle [linee TPL Sicilia](#): i monopattini, le biciclette e i passeggini possono essere trasportati gratuitamente a condizione che questi vengano piegati e collocati nel vano bagagli per l'intera durata del viaggio. Per quelli elettrici è necessario, inoltre, estrarre la batteria e custodirla a bordo.

SAIS Autolinee SpA non risponde di eventuali danni provocati ai mezzi di trasporto personale: per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico dei mezzi oppure durante il viaggio, a causa del non corretto posizionamento degli stessi, SAIS Autolinee SpA si rivarrà sul cliente.

### **Dimensioni consentite**

Il passeggero, anche quando non è prevista la consegna del bagaglio, ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 40x30x15 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 50x70x80 e di peso non superiore a kg 20. 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 della data e tratta del viaggio acquistato.

### **5.2. Bagaglio ulteriore**

Sulle [linee TPL Sicilia](#) non è consentito trasportare bagagli aggiuntivi.

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

### **5.3. Oggetti contenuti nel bagaglio**

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali, a titolo esemplificativo, merci o sostanze pericolose e nocive, materiali infiammabili, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili. Il



vettore non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sugli stessi nel caso in cui il bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli ed il vettore sia chiamato a risponderne.

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

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.

#### **5.4. 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 articolo relativo al risarcimento e assistenza in caso di incidente, solo quando è previsto il servizio di presa in consegna del bagaglio, il vettore è responsabile - entro il limite massimo di euro 8,00 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che il passeggero dimostri avergli consegnato, regolarmente chiuso e che sia riposto nella stiva dal personale, 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.

La collocazione nel vano bagagli, senza formale consegna al personale del vettore, non costituisce servizio di trasporto del bagaglio ai fini della responsabilità regolata dall'art. 1681 c.c.

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.

#### **5.5. 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 nostro Servizio Clienti chiamando al numero 091 2776999 ovvero inviare una e-mail a [servizioclienti@saisautolinee.it](mailto:servizioclienti@saisautolinee.it)

Il passeggero che riscontri lo smarrimento e/o uno scambio del bagaglio riposto nel vano bagagli dell'autobus, deve, a pena di decadenza:

- 1) far constatare immediatamente il fatto al personale di bordo;
- 2) segnalare il fatto al servizio clienti chiamando al numero 091 2776999 ovvero inviare una e-mail a [servizioclienti@saisautolinee.it](mailto:servizioclienti@saisautolinee.it) e compilare il form presente nell'apposita sezione del sito [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it);
- 3) denunciare tempestivamente il fatto alle autorità competenti.

#### **ART. 6 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

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

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale viaggiante e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;

- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio;
- I passeggeri sono tenuti a informare il conducente e il personale aziendale di situazioni o eventi che possano potenzialmente compromettere la sicurezza del viaggio o dei viaggiatori.

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 5 minuti prima dell'orario di partenza previsto. 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.

Tutte le fermate del servizio, a eccezione dei capolinea, sono a richiesta: al sopraggiungere dell'autobus occorre manifestare con un gesto evidente l'intenzione di salire a bordo. Per scendere dal mezzo in corrispondenza di fermate diverse dai capolinea occorre segnalare con adeguato anticipo la propria intenzione.

### **6.1. 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.

### **6.2. Fumo/soste di ristoro/toilette**

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

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

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

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

## **ART.7 TRASPORTO DI ANIMALI**

### **7.1. Gli animali ammessi a bordo**

Sulle [linee TPL Sicilia](#) e sulle [linee Nazionali](#) è possibile trasportare, previo pagamento del relativo biglietto, piccoli animali domestici da compagnia vivi (uno per ciascun passeggero) 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 (cm L30 H30 P40) da sistemare sul pavimento, in corrispondenza del posto acquistato per l'animale in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri.

Sulle [linee Urbane Sicilia](#): puoi trasportare gratuitamente cani di piccole e medie dimensioni purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino ed in adeguate condizioni igieniche. Anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente purché all'interno di apposito trasportino.

### **7.2. 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.

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

### **ART. 8 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

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

### **ART. 9 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI TPL REGIONALI**

#### **Diritti al trasporto**

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

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

#### **Eccezioni e condizioni speciali**

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

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'Unione, internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

#### **Formazione**

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

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

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

#### **Risarcimento per sedia a rotelle e attrezzature per la mobilità**

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

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

### **ART. 10 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA SU SERVIZI NAZIONALI**

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

Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Tale gratuità sarà concessa su invio di documentazione all'indirizzo e-mail [servizioclienti@saisautolinee.it](mailto:servizioclienti@saisautolinee.it) attestante invalidità al 100% con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere atti quotidiani della vita e con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte del vettore in caso di perdita o danneggiamento di 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. 11 SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL**

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

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

#### **ART. 12 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO SU SERVIZI NAZIONALI**

##### **Continuazione, reinstradamento e rimborso**

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

accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Diritto all'informazione**

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

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

### **ART. 13 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. 14 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO**

#### **14.1. 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.

#### 14.2. 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](http://www.saisautolinee.it);
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo SAIS Autolinee SpA, Via Principe di Paternò 74/b, 90144 - Palermo ovvero via e-mail all'indirizzo: [servizioclienti@saisautolinee.it](mailto:servizioclienti@saisautolinee.it).

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.

#### 14.3. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

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

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

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

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) più canali tra cui (almeno):
  - b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
  - b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: [reclami@saisautolinee.it](mailto:reclami@saisautolinee.it) con rilascio di apposita ricevuta;
  - b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo Via Principe di Paternò 74/b 90144 - Palermo
- c) [compilando il form](#) dedicato su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it), reso in modalità anche stampabile, [conforme al fac-simile di cui all'allegato 1 delibera ART n.28/2021], in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

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

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

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti

- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

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

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

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

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

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

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

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
  - di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto.
- L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

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

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

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

**Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione** – L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

### **Procedura per richiesta rimborso**

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista del vettore coinvolto, fornendo le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Presentazione di richiesta formale al vettore;
- L'ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria compagnia assicuratrice, la quale, effettuate

le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per la legge.

#### **14.4. 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 il form](#) dedicato su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it), a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

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

Inoltre, è possibile inoltrare il reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

#### **ART. 15 NORME DI CHIUSURA E FORO COMPETENTE**

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni di trasporto, si rimanda alle norme del Codice civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore. È facoltà dell'Azienda modificare ed integrare in qualsiasi momento le presenti condizioni di trasporto. Le presenti condizioni di trasporto aggiornate e vigenti saranno in ogni caso sempre a disposizione dell'utenza nell'[area dedicata](#) su [www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it)

Per ogni controversia sarà competente il foro di Palermo.

*Ultimo aggiornamento ottobre 2025*