

CARTA della MOBILITÀ ***ed. 2026***



SAIS TRASPORTI S.P.A.

Sede Legale: Via Portello, 32/a 90135 PALERMO (PA)

info@saistrasporti.com

Autolinee extraurbane regionali e interregionali

Noleggio autobus con conducente

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ	4
RIFERIMENTI NORMATIVI	4
NORME E PRINCIPI ISPIRATORI	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ	6
 SEZIONE I: SAIS TRASPORTI S.P.A.	 7
SISTEMI CERTIFICATI	7
 SEZIONE II: I SERVIZI DI SAIS TRASPORTI S.P.A.	 9
SERVIZI DI LINEA REGIONALI	9
SERVIZI DI LINEA INTERREGIONALI	10
NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE	10
ORARI DEI SERVIZIO DI LINEA	10
 SEZIONE III: TITOLI DI VIAGGIO	 11
TITOLO DI VIAGGIO	11
CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO	11
SERVIZI DI LINEA REGIONALI (TPL)	12
CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO	12
CAMBIO ORARIO (TPL)	12
ANNULLAMENTO (TPL)	12
RIMBORSO (TPL)	13
FATTURAZIONE (TPL)	14
PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (TPL)	14
TRASPORTO DI MINORI (TPL)	15
TRASPORTO DI ANIMALI (TPL)	15
TRASPORTO BAGAGLI (TPL)	16
DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI (TPL)	17
REGOLAMENTO A BORDO (TPL)	18
PRIVACY	19
GUASTO O INCIDENTE (TPL)	20
RECLAMI (TPL)	20

SERVIZI DI LINEA INTERREGIONALI	21
CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO	21
CAMBIO DATA E ANNULLAMENTO	21
FATTURAZIONE	22
SEZIONE IV: DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO	23
SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011	23
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	23
CONTRATTO DI TRASPORTO	23
DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO - INTERREGIONALE	24
DIRITTI	24
DOVERI	24
PULIZIA DEI MEZZI	25
PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA - INTERREGIONALE	25
TRASPORTO DI MINORI - INTERREGIONALE	26
TRASPORTO DI ANIMALI - INTERREGIONALE	27
TRASPORTO DI BAGAGLI - INTERREGIONALE	27
DOVERI DEL CONDUCENTE - INTERREGIONALE	29
REGOLAMENTO A BORDO - INTERREGIONALE	30
PRIVACY	30
 SEZIONE V: CANCELLAZIONE, RITARDO E INCIDENTE (per servizi di trasporto pari o superiore a 250 km)	 32
CANCELLAZIONE E RITARDO PROLUNGATO - INTERREGIONALE	32
GUASTO O INCIDENTE - INTERREGIONALE	33
SEGNALAZIONI E RECLAMI - INTERREGIONALE	33
RECLAMI DI SECONDA ISTANZA (ART)	34
 SEZIONE VI: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	 35
GENERALITÀ	35
IL MONITORAGGIO	35
 CONTATTI	 37

INTRODUZIONE

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La carta della mobilità è la Carta dei servizi del settore della mobilità e rappresenta uno **strumento essenziale di dialogo** tra collettività, cittadino-cliente e azienda che eroga il servizio.



Contiene molteplici informazioni sulle attività svolte e rappresenta un vero e proprio vademecum tascabile utile ad agevolare l'uso dei servizi offerti; costituisce inoltre un valido strumento di misura e monitoraggio dei parametri di efficacia ed efficienza del servizio erogato, conoscendone i risultati ottenuti da SAIS Trasporti durante l'anno e gli impegni assunti per il successivo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità è stata redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernenti i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Decreto Legge n. 163 del 12.5.1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11.7.1995;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- 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;
- D. Lgs. 169/2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta della mobilità traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell' Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n.° 163 convertito in Legge 11/07/95 n.° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

La Carta della Mobilità rispetta il Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

Il suddetto Regolamento stabilisce le regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- la non discriminazione fra i passeggeri;
- i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo dell'autobus;
- l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il danneggiamento dei bagagli;
- il trattamento dei reclami.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza e imparzialità

È esclusa ogni forma di discriminazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 169/2014, art. 5 e dal Reg. (UE) n. 181/2011 art. 13. I principi informativi delle attività di SAIS Trasporti sono l'equità e la obiettività. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

- Continuità

Si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, eventi pandemici, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Efficienza ed efficacia**

SAIS Trasporti, nell'ambito delle proprie competenze, adotta gli interventi necessari a garantire un servizio efficiente nel rispetto degli standard di qualità prefissati.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti.

DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale, www.saistrasporti.it e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Palermo (PA).

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

SEZIONE I - SAIS TRASPORTI S.P.A.

L'Azienda SAIS TRASPORTI S.P.A. è costituita in forma di Società per Azioni.

SAIS Trasporti rappresenta una fra le più antiche società di trasporto pubblico operanti in Sicilia. L'Azienda opera prevalentemente nelle province di Palermo, Catania, Agrigento, Caltanissetta ed Enna, rappresentando per i comuni serviti il principale servizio di trasporto pubblico.

La Società svolge i servizi di trasporto pubblico locale in qualità di impresa esecutrice dei Consorzi componenti dei Raggruppamenti Temporanei di Imprese (RTI) affidatari dei Contratti di Servizio repertorio n. 11376 e n. 11379 del 24 marzo 2025, stipulati con la Regione Siciliana.

SAIS Trasporti effettua, Inoltre, collegamenti interregionali giornalieri da e per la Sicilia con le seguenti Regioni: SICILIA – CALABRIA - CAMPANIA – BASILICATA – PUGLIA – LAZIO – TOSCANA – EMILIA ROMAGNA - LOMBARDIA.

E' in possesso dell'Autorizzazione Regionale n. PA0034 del 18/05/2006 rilasciata dall'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003 per il noleggio bus con conducente.

La direzione di SAIS Trasporti ha definito la propria Carta della Mobilità, che costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto.

SISTEMI CERTIFICATI

Per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, SAIS Trasporti S.p.A. ha conseguito le seguenti Certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015: comprendere e rispondere alle esigenze dei propri utenti per tradurle in servizi efficienti.

UNI EN ISO 14001:2015: controllare le attività di erogazione del servizio e manutenzione per ridurre al minimo l'impatto ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti e collaborando con le istituzioni per applicare soluzioni di mobilità sostenibile e attuare iniziative di sensibilizzazione sui temi ambientali.

UNI ISO 45001:2018: Formare risorse qualificate e adeguate alle mansioni previste e ridurre i rischi, prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

ISO/IEC 27001:2022: Proteggere le informazioni aziendali e dei passeggeri, garantendo riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, prevenendo accessi non autorizzati, incidenti informatici e perdite di dati.

UNI EN ISO 39001: Ridurre il rischio di incidenti stradali attraverso la gestione responsabile dei servizi di trasporto, migliorando continuamente le prestazioni in materia di sicurezza e tutelando utenti, conducenti e cittadini.

EROGAZIONE DI SERVIZI DI AUTOLINEE E NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE.



SEZIONE II – I SERVIZI DI SAIS TRASPORTI S.P.A.

SAIS Trasporti svolge servizi di linea di tipo extraurbano e interregionale.

SERVIZI DI LINEA REGIONALI

- Agrigento – Caltanissetta – Enna – Aeroporto di Catania
- Campobello - Palermo
- Caltanissetta - Palermo
- Caltanissetta - Cefalù
- Marianopoli - Palermo
- Montedoro - Palermo
- Palermo – Polizzi – Petralia – Gangi - Nicosia
- Sclafani Bagni - Caltavuturo - Palermo
- Petralia Soprana - Caltavuturo - Cefalù
- Alimena - Palermo
- Gangi - Geraci Siculo - Cefalù - Palermo
- Valledolmo - Vallelunga Pratameno - Marianopoli - Caltanissetta
- Serradifalco – Gela
- Serradifalco - San Cataldo - Caltanissetta
- Riesi – Sommatino – Delia-Canicattì
- Campobello di Licata - Ravanusa - Sommatino - Caltanissetta
- Licata - Ravanusa - Campobello di Licata - Canicattì - Serradifalco - Caltanissetta
- Acquaviva Platani – Mussomeli - Caltanissetta
- Caltanissetta - Serradifalco – Mussomeli
- Petralia – Resuttano - Caltanissetta
- Resuttano - Caltanissetta
- Agrigento - Favara - Castrofilippo - Canicattì
- Grotte – Racalmuto - Canicattì
- Agrigento - Ravanusa, con diramazione Naro
- Mussomeli - Agrigento dir. Campofranco
- Alimena - Bompietro - Locati - Gangi

- Geraci - Polizzi Generosa
- Sommatino – Catania
- Riesi – Caltanissetta
- Mazzarino – Caltanissetta
- Riesi – Mazzarino – Pietraperzia – Caltanissetta
- Palermo – Bagheria – Sant’Elia
- Castelbuono – Collesano – Termini Imerese – Palermo
- Altavilla – Termini Imerese
- Palermo – Casteldaccia - Altavilla

SERVIZI DI LINEA INTERREGIONALI

Collegamenti giornalieri da e per la Sicilia con le seguenti Regioni:

CALABRIA - CAMPANIA – BASILICATA – PUGLIA – LAZIO – TOSCANA – EMILIA ROMAGNA - LOMBARDIA

NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE

SAIS Trasporti è in possesso dell’Autorizzazione Regionale n. PA0034 del 18/05/2006 rilasciata dall’Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003.

Le richieste vanno inviate a noleggio@saistrasporti.com

ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

sul Sito internet www.saistrasporti.it;

presso le **Biglietterie** (negli orari aperti al pubblico), i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito www.saistrasporti.it, nella Sezione “Biglietterie”.

tramite Call center – 0912742800

SAIS Trasporti si impegna ad assicurare un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, eventi pandemici, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell’azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla Legge n. 83 del 11 Aprile 2000, ex L. 146/90, che regola il diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

SEZIONE III – TITOLI DI VIAGGIO

TITOLO DI VIAGGIO

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

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- **ON LINE** dal sito aziendale www.saistrasporti.it nell'apposita sezione;
- presso le **BIGLIETTERIE SAIS TRASPORTI** (negli orari di apertura al pubblico) i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito www.saistrasporti.it nella Sezione "Biglietterie" o presso rivenditori autorizzati;
- **A BORDO DELL'AUTOBUS**

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati.

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione; il biglietto ha validità per la corsa prenotata e deve presentarsi integro e non deteriorato.

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

Resta fermo l'utilizzo del titolo solo per la corsa ivi indicata. La tariffa applicata è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto con riferimento alla data di partenza. Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

SAIS Trasporti non assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzione del servizio o mancate coincidenze derivanti da cause ad essa non imputabili, come scioperi, maltempo, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli delle autorità, guasto imprevisto del mezzo, blocchi stradali o deviazioni, ecc.

SERVIZI DI LINEA REGIONALI (TPL)

• CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Tutte le informazioni riportate nella tabella degli orari e nei dépliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio delle linee potrà subire riduzioni di corse nei periodi di Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, 25 Aprile, 1 Maggio, Ferragosto, Natale e Santo Stefano; pertanto gli utenti sono invitati ad accettarsi del programma definitivo adottato in tali periodi al momento della prenotazione.

Ciascun passeggero, in possesso di un regolare titolo di viaggio, ha diritto ad occupare un solo posto a sedere per la corsa cui il titolo fa riferimento. Al momento della prenotazione viene occupato un posto sull'autobus senza indicazione del numero, il passeggero occuperà per il viaggio uno dei posti liberi presenti al momento dell'imbarco.

I biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa. In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

In caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;

• CAMBIO ORARIO (TPL)

È consentito effettuare gratuitamente il cambio dell'orario di una corsa fino a 30 minuti prima rispetto all'orario della corsa indicato nel titolo di viaggio. Il cambio orario è modificabile più volte nell'arco della stessa giornata e può essere eseguito sia presso le biglietterie che sul sito www.saistrasporti.it dall'apposita sezione Informazioni/Servizi on-line, anche tramite smartphone.

Superato il termine di 30 minuti i biglietti non utilizzati dal passeggero non possono in alcun modo essere modificati o rimborsati. La modifica non potrà riguardare né la data del biglietto né la località di partenza/destinazione ma unicamente l'orario del viaggio.

• ANNULLAMENTO (TPL)

1. Il passeggero ha facoltà di annullare il biglietto prima della partenza.

Se la richiesta di rimborso viene presentata entro 24 ore dalla partenza, il passeggero ha diritto a un rimborso pari all'80% del costo del biglietto.

Se la richiesta viene presentata entro 8 ore dalla partenza, il rimborso è pari al 50% del costo del biglietto.

In entrambi i casi, qualora l'importo venga utilizzato per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, sarà riconosciuto il 100% del valore della tariffa. Non è previsto alcun rimborso per richieste presentate dopo l'orario di partenza indicato sul titolo di viaggio.

2. SAIS Trasporti, a fini di tutela dell'efficienza e della regolarità del servizio di trasporto, ha il diritto di modificare unilateralmente le località di imbarco e/o sbarco riportate nel titolo di viaggio, ovvero il percorso, nei seguenti casi:

- chiusura dei tratti stradali di ubicazione delle fermate per feste nazionali, eventi organizzati dagli enti locali, lavori pubblici, provvedimenti delle autorità o per altre cause non dipendenti dall'Azienda;
- sopravvenuta inagibilità delle fermate;

- altre cause di forza maggiore, ove la modifica risulti necessaria al fine di salvaguardare la regolarità dell'esercizio e/o la continuità del pubblico trasporto.

3. L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere annullato prima dell'inizio del suo periodo di validità. In tal caso, il passeggero ha diritto al rimborso pari al 90% del costo del titolo. Qualora l'importo venga utilizzato per l'acquisto di un nuovo abbonamento o di altro titolo di viaggio, sarà riconosciuto il 100% del valore della tariffa.

• RIMBORSO (TPL)

La richiesta di rimborso del biglietto, nel caso di rinuncia al viaggio, potrà essere presentata prima dell'orario di partenza previsto e potrà essere avanzata attraverso diversi canali, ovvero:

- Per gli utenti registrati alla piattaforma (sito web) e che avranno acquistato il proprio biglietto dalla stessa piattaforma il rimborso verrà effettuato ottenendo sul proprio account il riaccredito dell'importo spettante da utilizzare per un viaggio futuro;
- Per tutti gli utenti, anche quelli non registrati, il rimborso potrà essere richiesto compilando uno specifico form che verrà predisposto sulla piattaforma (sito web) ottenendo un coupon via e-mail dell'importo spettante da utilizzare per un viaggio futuro su una qualsiasi linea espletata.

La percentuale di rimborso che verrà garantita agli utenti sui titoli di viaggio ordinari (corsa semplice A/R) non ancora convalidati seguirà la seguente regola:

- Se la richiesta di rimborso verrà presentata entro e non oltre 24 ore dalla partenza, il rimborso garantito sarà pari all'80% del valore del biglietto;
- Se la richiesta di rimborso verrà presentata entro e non oltre 8 ore dalla stessa partenza della corsa, il rimborso garantito sarà pari al 50% del valore del biglietto.

In entrambi i casi, se il passeggero sceglierà di usare il rimborso per acquistare un altro titolo di viaggio gli verrà riconosciuto il 100% della tariffa.

Si prevede inoltre la possibilità di rimborsi anche con riferimento agli abbonamenti settimanali e mensili prima dell'inizio della loro validità. In generale sarà rimborsato il 90% della tariffa, ma invece della restituzione del denaro, il passeggero potrà scegliere di utilizzare il rimborso per acquistare un altro titolo di viaggio. In questo caso gli verrà riconosciuto il 100% della tariffa.

L'utente avrà diritto ad un rimborso pari al costo completo del biglietto nei casi di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti.

Per i titolari di abbonamento il rimborso sarà pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento stesso.

I canali che verranno attivati per la richiesta di modifica dei titoli di viaggio riguarderanno non solo la piattaforma (sito web) ma anche attraverso il servizio di call center, presso le rivendite autorizzate.

• FATTURAZIONE (TPL)

Il titolo di viaggio assolve la funzione di scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail contabilità@saistrasporti.com. Alla richiesta va obbligatoriamente allegata la copia del titolo di viaggio e i relativi dati per la fatturazione. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

• PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (TPL)

SAIS Trasporti garantisce il trasporto a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita preposti forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso;
- accessibilità delle stazioni;

Per organizzare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è onere del passeggero contattare, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo, il contact center, che si occuperà di verificare la disponibilità dei posti a bordo, la configurazione e le dotazioni del veicolo, nonché la sicurezza delle fermate di salita e di discesa per passeggeri non accompagnati.

Per il trasporto dell'utente a mobilità ridotta sulle linee interregionali è necessario la presenza di un accompagnatore in grado di fornire l'assistenza necessaria.

Qualora SAIS Trasporti abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

• TRASPORTO DI MINORI (TPL)

SAIS Trasporti presta particolare attenzione al trasporto, a bordo dei propri mezzi, dei passeggeri minori d'età. Fuori dai casi in cui il trasporto venga effettuato in forza di un abbonamento sottoscritto ai sensi dell'art. 3, comma 4, i minori di anni 14 (quattordici) non sono ammessi al trasporto, se non accompagnati da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria, o comunque da persona maggiorenne, che dai predetti soggetti sia stata appositamente autorizzata.

L'autorizzazione deve essere rilasciata per iscritto, è valida per una singola corsa o per un viaggio A/R, e deve essere esibita al personale di bordo al momento della partenza, corredata da copia dei documenti di riconoscimento di entrambi i genitori, ovvero di chi eserciti l'autorità tutoria.

I minori di età uguale o superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza sull'autobus solo se compatibili con il bambino (art. 172, comma 6 Codice della Strada). 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.

I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati in seggiolini omologati, portati dagli accompagnatori, fissati con la cintura a due punti. SAIS Trasporti non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e la conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

I minori di peso fino a kg. 36 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.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

• TRASPORTO DI ANIMALI (TPL)

1. Il passeggero, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera, può trasportare un singolo animale domestico. L'animale deve trovarsi in adeguate condizioni igienico-sanitarie ed essere alloggiato all'interno di apposito trasportino. I cani guida dei passeggeri non vedenti, sono sempre ammessi a bordo gratuitamente e senza necessità di alloggiamento.
2. Gli alloggiamenti per animali di cui al comma 1 devono essere puliti e adeguatamente sanificati e vanno posizionati ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero. Il personale di bordo potrà rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus animali e/o alloggiamenti sudici o maleodoranti. È vietato il posizionamento di trasportino e gabbie sui posti a sedere, anche se liberi.
3. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo o nocimento ad altri viaggiatori, il passeggero, dietro indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto a sedere eventualmente disponibile, con conseguente riallocazione dell'animale secondo quanto previsto dal comma 2. Ove ciò non sia possibile, il passeggero può essere invitato a fruire di una corsa successiva. In caso di rifiuto, trova applicazione l'art. 4.2, comma 7.

• TRASPORTO BAGAGLI (TPL)

Tipologia di bagagli

È incluso nel prezzo del viaggio il trasporto delle seguenti tipologie di bagagli:

- a. un bagaglio a mano di piccole dimensioni, da tenere a bordo **sotto la propria custodia**, contenente oggetti di particolare valore;
- b. un solo bagaglio, da collocare nel vano stiva (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti. Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse. Il trasporto di uno zaino da trekking costituisce un'eccezione.
- c. un passeggino pieghevole, trasportato, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare). I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Non sono consentiti trasporti di plichi e colli per conto di terzi.

Dimensioni bagagli

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 15 x 30 x 40 cm e di peso non superiore a kg. 5 da tenere, sempre ed esclusivamente, sotto la propria custodia e da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o sotto il proprio sedile in maniera da non recare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio e risponde di eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali (da sole e/o da vista), dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, telefoni cellulari, macchine fotografiche, power bank, batterie al litio o accumulatori al litio), sigarette elettroniche, apparecchiature elettroniche di consumo (in particolare computer portatili, telefoni cellulari, ecc.) oggetto di richiamo da parte del produttore o rivenditore, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma, altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito, poesie), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano, non nel bagaglio di viaggio, e sono soggetti alla custodia del passeggero. Se il passeggero scegliesse comunque di trasportare tali oggetti nel bagaglio di viaggio, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio di dimensioni massime di cm. 50 x 70 x 80 e un peso massimo di 20 Kg. Il bagaglio deve essere riposto, a cura del passeggero stesso e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO, nel vano stiva dell'autobus. Il passeggero, infatti, è responsabile dell'imbarco del proprio bagaglio al momento del trasbordo. L'eventuale assistenza da parte del conducente è prevista solo in casi eccezionali e non giustifica alcun diritto alla stessa. Si consiglia, pertanto, di indicare, su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico, per facilitare il riconoscimento e, in particolare, per evitare possibili scambi.

L'Azienda può rifiutare le richieste di trasporto di bagagli che siano diverse dalle misure sopra riportate e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri.

Non è possibile affidare al personale bagagli non accompagnati.

Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagagliaio oggetti che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere, altresì recipienti contenenti olio e/o

vino, oggetti maleodoranti e materiale facilmente deperibili in genere nonché materiali fragili.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli 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 oggetti facilmente deperibili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva.

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.

Responsabilità del bagaglio

L'Azienda non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni e del furto/danneggiamento di eventuali oggetti lasciati incustoditi. L'Azienda 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. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile all'Azienda.

In base alle disposizioni di legge vigenti e conformemente alle disposizioni dell'art. 7 del Regolamento UE 181/2011 – la responsabilità dell'Azienda e l'importo massimo del risarcimento per danni al bagaglio sono limitati o esclusi come segue:

- Per danni o smarrimento dei bagagli, dovuti a incidenti derivanti dall'utilizzo di un autobus, l'importo del risarcimento danni per ciascun danno, per passeggero e per bagaglio è determinato dalla legislazione nazionale.
- La responsabilità per smarrimento dei bagagli non connesso all'incidente riguardante l'autobus, nonché in caso di scambio o furto degli stessi, è esclusa, tranne nei casi di dolo e negligenza grave.

La responsabilità per danni o amplificazione dei danni derivanti da un imballaggio non adeguato dei bagagli da parte del passeggero è esclusa, tranne in casi di dolo o negligenza grave.

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 avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Il 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 nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare e provarne, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda inviando una e-mail a info@saistrasporti.it ovvero segnalarlo immediatamente attraverso apposita area "Segnalazioni" sulla Homepage del sito www.SAIStrasporti.it, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano di risalire al bagaglio.

DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI (TPL)

Il Conducente ha il dovere di usare sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio.

Ai fini della sicurezza del viaggiatore, il conducente deve garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei viaggiatori, facendo rispettare a bordo le norme di sicurezza richiamate dalla normativa vigente o richieste dalla stessa SAIS TRASPORTI ai propri conducenti.

Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da SAIS TRASPORTI S.P.A. Non è consentito ad alcun conducente accettare a bordo passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio valido.

Di seguito i doveri dei conducenti nei rapporti con il pubblico:

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente;
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.
- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. SAIS TRASPORTI S.P.A. tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

REGOLAMENTO A BORDO (TPL)

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, senza le cinture di sicurezza allacciate;

2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata o indicato sul biglietto;
6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e imminente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
12. salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere;
13. insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
14. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali⁶;

Possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

PRIVACY

Informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016)

In questa sezione sono descritte le modalità di gestione dei dati personali degli utenti che interagiscono con SAIS Trasporti via web, telefono o posta. Il Titolare del trattamento è a disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione.

Titolare del trattamento dei dati

SAIS Trasporti S.p.A.

Via Portello, 32/A

90135 Palermo (PA)

Email: info@saistrasporti.com

Finalità di trattamento dei dati

I dati raccolti (nome, cognome, numero di cellulare e indirizzo email) sono trattati per l'invio di informazioni legate all'acquisto online di biglietti per le corse di SAIS Trasporti e, previo consenso, informazioni promozionali sui servizi di SAIS Trasporti.

⁶ Si rimanda ai paragrafi relativi a "TRASPORTO ANIMALI" e "TRASPORTO BAGAGLI".

Dati obbligatori

Il conferimento dei dati è facoltativo: tuttavia in loro mancanza non sarà possibile emettere i biglietti. Nome, cognome e indirizzo email sono necessari per la generazione e l'invio dei biglietti elettronici. Il numero di telefono fornito è necessario per comunicare tempestivamente eventuali informazioni aggiuntive sui servizi acquistati. I dati comunicati a fini promozionali e newsletter consentiranno all'interessato di ricevere aggiornamenti e offerte promozionali. Le preferenze possono essere variate o cancellate in qualsiasi momento inviando una e-mail a: info@saistrasporti.com

Periodo di conservazione dei dati

I dati degli interessati sono conservati sul sito e nel gestionale per il tempo necessario allo svolgimento del servizio.

Conservazione dei dati

SAIS Trasporti si impegna a rispettare gli standard di sicurezza per garantire la conservazione dei dati in forma digitale e cartacea, dal punto di vista tecnico-informatico e formando adeguatamente tutti i soggetti coinvolti. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.

Diritti dell'interessato

L'interessato detiene i seguenti diritti: accesso, modifica e cancellazione dei dati, portabilità del dato e limitazione dei trattamenti. Nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del GDPR, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

GUASTO O INCIDENTE (TPL)

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, SAIS Trasporti assicura la continuazione del servizio, con un altro veicolo, dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile. Ove la continuazione non abbia luogo entro 60 (sessanta) minuti e il passeggero scelga di non proseguire il viaggio, l'azienda offre l'emissione di un credito di viaggio ai sensi dell'art. 4.3, comma 1.

L'azienda non si assume, comunque, responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili, quando siano tali da determinare anomalie durante il trasporto ovvero l'impossibilità dello stesso.

Nel caso di sinistro che comporti l'interruzione del servizio, SAIS Trasporti presta un'assistenza ragionevole e proporzionata alle esigenze pratiche e immediate del passeggero, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

RECLAMI (TPL)

Reclami sono per SAIS Trasporti un importante indicatore della qualità del servizio e uno strumento efficace per poterne comprendere limiti, potenzialità e punti di forza.

L'utente può avanzare, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare, un reclamo attraverso apposita area "Reclami" sulla *Homepage* del sito www.SAIStrasporti.it, oppure tramite e-mail, PEC o posta raccomandata, anche in lingua italiana o inglese, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. In caso di mancato riscontro da parte di SAIS Trasporti, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione. Il tempo necessario per fornire una risposta

definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. (Reg. 181/2011, art. 27). Il tempo di risposta potrebbe essere prolungato in situazioni imprevedibili quali situazioni di emergenza sanitaria o salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi.

SERVIZI DI LINEA INTERREGIONALI

• CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione; il biglietto ha validità per la corsa prenotata e deve presentarsi integro e non deteriorato. E' possibile salire a bordo esibendo il biglietto in formato elettronico dal proprio smartphone.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il seguente punto "FATTURAZIONE".

Tutte le informazioni riportate nella tabella degli orari e nei dépliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione.

Ciascun passeggero, in possesso di un regolare titolo di viaggio, ha diritto ad occupare un solo posto a sedere per la corsa cui il titolo fa riferimento.

I biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa. In caso di smarrimento del titolo di viaggio il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

• CAMBIO DATA E ANNULLAMENTO (INTERREGIONALI)

Qualora il passeggero intenda cambiare la data del viaggio potrà chiedere, fino a tre ore prima dell'orario di partenza dell'autobus, il cambio della data pagando una penale pari ad € 5,00. È possibile modificare la data del biglietto fino ad un massimo di 4 mesi, per un massimo di tre volte. La modifica non potrà riguardare

la località di partenza e/o di destinazione. Superato tale termine i biglietti non utilizzati dal passeggero non possono in alcun modo essere modificati o rimborsati.

Il cambio data va effettuato esclusivamente contattando o recandosi presso una delle biglietterie SAIS Trasporti (negli orari di apertura) i cui recapiti sono indicati nella Home-Page del sito www.SAIStrasporti.it nella Sezione "Biglietterie" o presso i rivenditori autorizzati.

Il passeggero che intende procedere all'annullamento del biglietto, prima della partenza prenotata, avrà diritto al rimborso del costo del biglietto nella misura del **50% del prezzo del biglietto** solo qualora richieda l'annullamento fino a tre ore prima dell'orario di partenza. Nessuna modifica e/o rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo tale termine. Sui biglietti andata e ritorno, nel caso in cui una corsa sia stata già effettuata, il rimborso del 50% s'intende riferito unicamente al prezzo della tratta non fruita.

Il rimborso va richiesto esclusivamente ad una delle biglietterie SAIS TRASPORTI (i cui recapiti sono indicati nella Home-Page del sito www.SAIStrasporti.it nella Sezione "Biglietterie" o presso le rivendite autorizzate).

Non saranno prese in carico dall'azienda le richieste di annullamento pervenute mediante altri canali (e-mail, call center, messaggi tramite whatsapp).

I biglietti acquistati ONLINE sul sito aziendale www.SAIStrasporti.it non possono essere rimborsati.

I titoli di viaggio acquistati on-line vengono inviati via e-mail. A transazione avvenuta i biglietti sono visualizzabili cliccando sulla sezione "CLICCA QUI".

I biglietti sono visualizzabili, per il periodo di validità, dall'apposita sezione "Cerca biglietto" sull'homepage del sito www.saistrasporti.it inserendo il codice di transazione e l'indirizzo email utilizzato per l'acquisto.

Per gli utenti registrati, i biglietti rimangono disponibili, per tutto il periodo di validità, sul proprio account accedendo con le proprie credenziali dall'apposita sezione "PROFILO UTENTE" sull'homepage del sito www.saistrasporti.it.

- **FATTURAZIONE (INTERREGIONALI)**

Il titolo di viaggio assolve la funzione di scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail contabilità@saistrasporti.com. Alla richiesta va obbligatoriamente allegata la copia del titolo di viaggio e i relativi dati per la fatturazione. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011.

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con l'autobus:

- SAIS Trasporti applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti.
- Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, l'impresa non può rifiutare il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi al biglietto.
- SAIS Trasporti fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta.

I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le biglietterie sia su Internet. A tal fine si precisa che l'organismo nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è la ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) – per info e contatti, Sezione Contatti e Numeri utili a pag. 28.

- SAIS Trasporti garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

SAIS Trasporti fornisce ai passeggeri adeguate informazioni sui propri servizi, attraverso i seguenti canali:

- Sito internet: www.SAIStrasporti.it;
- Call center – 0912742800;
- Biglietterie, i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito www.SAIStrasporti.it, nella sezione “Biglietterie”.
- A bordo dei mezzi;
- Sui canali social dell'azienda (facebook)

CONTRATTO DI TRASPORTO

Con l'acquisto del biglietto, il passeggero stipula con l'Azienda un contratto di trasporto alle condizioni e tariffe offerte dall'Azienda stessa al pubblico, senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'Azienda.

L'Azienda si impegna a trasportare solo il passeggero munito di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto.

DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO (INTERREGIONALI)

Diritti dei passeggeri secondo quanto disposto dal 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.

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra l'Azienda e l'utente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri:

• DIRITTI

- a. sicurezza del viaggio
- b. continuità e certezza del viaggio anche attraverso una razionale integrazione tra diversi mezzi trasporto
- c. facile e tempestiva reperibilità di orari, norme di viaggio e tariffe vigenti
- d. rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico
- e. igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture
- f. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- g. accessibilità alle procedure dei reclami

• DOVERI

- a. munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo utilizzando le apposite obliterate o mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto per il controllo o l'obliterazione. Non utilizzare i mezzi di trasporto senza il biglietto o l'abbonamento regolarmente vidimati;
- b. in caso di mancata convalida del biglietto per malf funzionamento dell'obliterate, sulle linee regionali, il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;
- c. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio;
- d. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- e. agevolare, durante il viaggio sulle linee regionali, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto;
- f. non occupare più di un posto a sedere per passeggero;
- g. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali⁴;
- h. è fatto divieto ai passeggeri di rimanere in piedi, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, durante la marcia della vettura e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa;
- i. non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori;
- j. rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali;

⁴ Si rimanda ai paragrafi relativi a "TRASPORTO ANIMALI" e "TRASPORTO BAGAGLI".

- k. non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte e alle obliterate;
- l. utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi;
- m. non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- n. non chiedere all'autista degli autobus di scendere fuori fermata: per la sicurezza dei viaggiatori è consentito scendere solo nello spazio delle fermate stesse;
- o. adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio;
- p. attenersi a ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. Il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- q. non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'azienda;
- r. rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza.

Il passeggero è responsabile nei confronti di SAIS Trasporti per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dalla presente Carta della Mobilità e dalla normativa vigente. È, inoltre, responsabile nei confronti di SAIS Trasporti per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito delle presenti condizioni, SAIS Trasporti ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

PULIZIA DEI MEZZI

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero. SAIS Trasporti garantisce un piano ordinario e straordinario di igienizzazione degli autobus. Oltre alla pulizia quotidiana, infatti, il personale addetto specializzato effettua la pulizia straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

Inoltre, ogni volta che un mezzo conclude la sua corsa giornaliera, SAIS Trasporti esegue la pulizia degli impianti di climatizzazione, per garantire la salubrità del microclima all'interno dei pullman.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (INTERREGIONALI)

SAIS Trasporti garantisce il trasporto a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta

in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita preposti forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso;
- accessibilità delle stazioni;

Per organizzare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è onere del passeggero contattare, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo, il contact center, che si occuperà di verificare la disponibilità dei posti a bordo, la configurazione e le dotazioni del veicolo, nonché la sicurezza delle fermate di salita e di discesa per passeggeri non accompagnati.

Per il trasporto dell'utente a mobilità ridotta sulle linee interregionali è necessario la presenza di un accompagnatore in grado di fornire l'assistenza necessaria.

Qualora SAIS Trasporti abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

TRASPORTO DI MINORI⁵ (INTERREGIONALI)

I minori di anni 18 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. È possibile trasportare minori di età compresa fra 14 e 17 anni previo rilascio di autorizzazione di entrambi i genitori/tutori che si assumono ogni responsabilità. Il modulo di Autorizzazione è reperibile sul sito www.SAIStrasporti.it e deve essere consegnata al conducente al momento dell'imbarco. 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, con destinazione specificata.

I minori di età uguale o superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza sull'autobus solo se compatibili con il bambino (art. 172, comma 6 Codice della Strada). 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.

I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati in seggiolini omologati, portati dagli accompagnatori, fissati con la cintura a due punti. SAIS Trasporti non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e la conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

I minori di peso fino a kg. 36 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.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

⁵ Valido solo per i servizi **INTERREGIONALI**.

TRASPORTO DI ANIMALI (INTERREGIONALI)

4. Il passeggero, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera, può trasportare un singolo animale domestico. L'animale deve trovarsi in adeguate condizioni igienico-sanitarie ed essere alloggiato all'interno di apposito trasportino. I cani guida dei passeggeri non vedenti, sono sempre ammessi a bordo gratuitamente e senza necessità di alloggiamento.
1. Gli alloggiamenti per animali di cui al comma 1 devono essere puliti e adeguatamente sanificati e vanno posizionati ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero. Il personale di bordo potrà rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus animali e/o alloggiamenti sudici o maleodoranti. È vietato il posizionamento di trasportino e gabbie sui posti a sedere, anche se liberi.
2. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo o nocimento ad altri viaggiatori, il passeggero, dietro indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto a sedere eventualmente disponibile, con conseguente riallocazione dell'animale secondo quanto previsto dal comma 2. Ove ciò non sia possibile, il passeggero può essere invitato a fruire di una corsa successiva. In caso di rifiuto, trova applicazione l'art. 4.2, comma 7.

TRASPORTO BAGAGLI (INTERREGIONALI)

Tipologia di bagagli

È incluso nel prezzo del viaggio il trasporto delle seguenti tipologie di bagagli:

- a. un bagaglio a mano di piccole dimensioni, da tenere a bordo **sotto la propria custodia**, contenente oggetti di particolare valore;
- b. un solo bagaglio, da collocare nel vano stiva (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti. Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse. Il trasporto di uno zaino da trekking costituisce un'eccezione.
- c. un passeggino pieghevole, trasportato, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare). I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Non sono consentiti trasporti di plichi e colli per conto di terzi.

Dimensioni bagagli

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 15 x 30 x 40 cm e di peso non superiore a kg. 5 da tenere, sempre ed esclusivamente, sotto la propria custodia e da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o sotto il proprio sedile in maniera da non recare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio e risponde di eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali (da sole e/o da vista), dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, telefoni cellulari, macchine fotografiche, power bank, batterie al litio o accumulatori al litio), sigarette elettroniche, apparecchiature elettroniche di consumo (in particolare computer portatili, telefoni cellulari, ecc.) oggetto di richiamo da parte del produttore o rivenditore, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma, altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito, poesie), ecc. e oggetti fragili devono essere

trasportati nel bagaglio a mano, non nel bagaglio di viaggio, e sono soggetti alla custodia del passeggero. Se il passeggero scegliesse comunque di trasportare tali oggetti nel bagaglio di viaggio, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio di dimensioni massime di cm. 50 x 70 x 80 e un peso massimo di 20 Kg. Il bagaglio deve essere riposto, a cura del passeggero stesso e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO, nel vano stiva dell'autobus. Il passeggero, infatti, è responsabile dell'imbarco del proprio bagaglio al momento del trasbordo. L'eventuale assistenza da parte del conducente è prevista solo in casi eccezionali e non giustifica alcun diritto alla stessa. Si consiglia, pertanto, di indicare, su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico, per facilitare il riconoscimento e, in particolare, per evitare possibili scambi.

L'Azienda può rifiutare le richieste di trasporto di bagagli che siano diverse dalle misure sopra riportate e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri.

Non è possibile affidare al personale bagagli non accompagnati.

Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagagliaio oggetti che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere, altresì recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e materiale facilmente deperibili in genere nonché materiali fragili.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli 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 oggetti facilmente deperibili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva.

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.

Responsabilità del bagaglio

L'Azienda non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni e del furto/danneggiamento di eventuali oggetti lasciati incustoditi. L'Azienda 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. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile all'Azienda.

In base alle disposizioni di legge vigenti e conformemente alle disposizioni dell'art. 7 del Regolamento UE 181/2011 – la responsabilità dell'Azienda e l'importo massimo del risarcimento per danni al bagaglio sono limitati o esclusi come segue:

- Per danni o smarrimento dei bagagli, dovuti a incidenti derivanti dall'utilizzo di un autobus, l'importo del risarcimento danni per ciascun danno, per passeggero e per bagaglio è determinato dalla legislazione nazionale.
- La responsabilità per smarrimento dei bagagli non connesso all'incidente riguardante l'autobus, nonché in caso di scambio o furto degli stessi, è esclusa, tranne nei casi di dolo e negligenza grave.

La responsabilità per danni o amplificazione dei danni derivanti da un imballaggio non adeguato dei bagagli da parte del passeggero è esclusa, tranne in casi di dolo o negligenza grave.

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 avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Il 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 nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare e provarne, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda inviando una e-mail a info@saistrasporti.it ovvero segnalarlo immediatamente attraverso apposita area "Segnalazioni" sulla Homepage del sito www.SAIStrasporti.it, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano di risalire al bagaglio.

DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI (INTERREGIONALI)

Il Conducente ha il dovere di usare sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio.

Ai fini della sicurezza del viaggiatore, il conducente deve garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei viaggiatori, facendo rispettare a bordo le norme di sicurezza richiamate dalla normativa vigente o richieste dalla stessa SAIS TRASPORTI ai propri conducenti.

Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da SAIS TRASPORTI S.P.A. Non è consentito ad alcun conducente accettare a bordo passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio valido.

Di seguito i doveri dei conducenti nei rapporti con il pubblico:

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente;
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.
- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. SAIS TRASPORTI S.P.A. tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo

della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.

- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

REGOLAMENTO A BORDO (INTERREGIONALI)

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, senza le cinture di sicurezza allacciate;
2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata o indicato sul biglietto;
6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
12. salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere;
13. insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
14. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali;

Possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

PRIVACY

Informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016)

In questa sezione sono descritte le modalità di gestione dei dati personali degli utenti che interagiscono con SAIS Trasporti via web, telefono o posta. Il Titolare del trattamento è a disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione.

Titolare del trattamento dei dati

SAIS Trasporti S.p.A.
Via Portello, 32/A

90135 Palermo (PA)
Email: info@saistrasporti.com

Finalità di trattamento dei dati

I dati raccolti (nome, cognome, numero di cellulare e indirizzo email) sono trattati per l'invio di informazioni legate all'acquisto online di biglietti per le corse di SAIS Trasporti e, previo consenso, informazioni promozionali sui servizi di SAIS Trasporti.

Dati obbligatori

Il conferimento dei dati è facoltativo: tuttavia in loro mancanza non sarà possibile emettere i biglietti. Nome, cognome e indirizzo email sono necessari per la generazione e l'invio dei biglietti elettronici. Il numero di telefono fornito è necessario per comunicare tempestivamente eventuali informazioni aggiuntive sui servizi acquistati. I dati comunicati a fini promozionali e newsletter consentiranno all'interessato di ricevere aggiornamenti e offerte promozionali. Le preferenze possono essere variate o cancellate in qualsiasi momento inviando una e-mail a: info@saistrasporti.com

Periodo di conservazione dei dati

I dati degli interessati sono conservati sul sito e nel gestionale per il tempo necessario allo svolgimento del servizio.

Conservazione dei dati

SAIS Trasporti si impegna a rispettare gli standard di sicurezza per garantire la conservazione dei dati in forma digitale e cartacea, dal punto di vista tecnico-informatico e formando adeguatamente tutti i soggetti coinvolti. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.

Diritti dell'interessato

L'interessato detiene i seguenti diritti: accesso, modifica e cancellazione dei dati, portabilità del dato e limitazione dei trattamenti. Nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del GDPR, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

**SEZIONE V – CANCELLAZIONE,
RITARDO E INCIDENTE (Per
servizi di trasporto pari o superiore
a 250 km)**

CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO (INTERREGIONALI)

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, SAIS Trasporti informerà, se presenti alla fermata o telefonicamente, 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.

Quando SAIS Trasporti prevede ragionevolmente che un servizio superiore a 250Km, subisca una **cancellazione o un ritardo alla partenza dal CAPOLINEA superiore a centoventi minuti** o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- a. il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- b. il rimborso del prezzo del biglietto - secondo le disposizioni di seguito specificate nel paragrafo "RIMBORSO" - nonché, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una **cancellazione o un ritardo alla partenza dalla FERMATA per oltre centoventi minuti**.

Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui alla lettera a., il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma sarà corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

I passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata nel caso di un servizio interregionale, su lunga distanza, di durata superiore a tre ore e in caso di cancellazione o ritardo alla partenza superiore ai 90 minuti.

L'attesa dovuta al cambio autobus nelle tratte interregionali non è considerata ritardo del servizio, ma rientra nelle normali modalità di svolgimento del viaggio.

RIMBORSO (INTERREGIONALI)

La domanda di rimborso, di cui al punto b, deve essere inviata via e-mail a info@SAIStrasporti.com devono essere allegati:

- a. Il biglietto in originale;
 - b. copia del documento di riconoscimento;
 - c. copia della transazione di pagamento del biglietto di viaggio;
 - d. l'intestazione e il CODICE IBAN ove effettuare eventualmente l'accredito.
- Il passeggero ha diritto di richiedere il rimborso di un eventuale biglietto non usufruito a causa della cancellazione o annullamento della corsa entro i 60 giorni dall'annullamento.

- I rimborsi verranno effettuati entro i due mesi dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi o in caso di stato di emergenza sanitaria.
- In caso di mancato riscontro da parte di SAIS Trasporti, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione.
- SAIS Trasporti non è tenuto al rimborso del biglietto non fruito a causa di rinuncia o impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto alle disposizioni di legge sul trasporto.

GUASTO O INCIDENTE (INTERREGIONALI)

Nel caso in cui l'autobus subisca un guasto durante l'erogazione del servizio di linea, l'azienda garantirà la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo guasto ad un idoneo punto di stazionamento e/o attesa ove proseguire il viaggio con pullman funzionante.

Nel caso in cui si verificasse un incidente stradale che comporta un'interruzione del servizio, SAIS Trasporti oltre a prestare i soccorsi al mezzo di trasporto incidentato e valutare se possibile continuare il viaggio con lo stesso o con mezzo sostitutivo, presta assistenza ai passeggeri nei limiti delle condizioni possibili (chiamata dei mezzi di soccorso). Tale assistenza prestata in tali condizioni non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della SAIS Trasporti

In caso di servizi regolari a lunga distanza (superiore a 250 Km), i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento.

Nella richiesta danni dovranno essere specificati luogo e ora del sinistro, la linea e la direzione del bus, targa autobus coinvolto e/o il numero sociale della vettura (se reperito), dati del proprietario del veicolo, i dati del mezzo danneggiato/della persona lesa, eventuali testimoni, eventuali fotografie dell'accaduto, ogni altro particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze del fatto accaduto.

SEGNALAZIONI E RECLAMI (INTERREGIONALI)

Segnalazioni e reclami sono per SAIS Trasporti un importante indicatore della qualità del servizio e uno strumento efficace per poterne comprendere limiti, potenzialità e punti di forza.

L'utente può avanzare, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare, un reclamo o una segnalazione attraverso apposita area "*Reclami*" sulla *Homepage* del sito www.SAIStrasporti.it, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. In caso di mancato riscontro da parte di SAIS Trasporti, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. (Reg. 181/2011, art. 27). Il tempo di risposta potrebbe essere prolungato in situazioni imprevedibili quali situazioni di emergenza sanitaria o salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi.

RECLAMI DI SECONDA ISTANZA (ART)

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- 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;

è possibile inoltrare in seconda istanza un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito www.autorita-trasporti.it, compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: reclami.bus@autorita-trasporti.it, oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).

SEZIONE VI - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

GENERALITÀ

Nella Carta dei Servizi vengono delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard della SAIS Trasporti vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative.

IL MONITORAGGIO

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, come previsto nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", l'Azienda pubblica sul sito internet aziendale www.SAIStrasporti.it una relazione riassuntiva recante i risultati ottenuti nell'esercizio in questione.

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- Sicurezza del viaggio;
- Informazioni alla clientela;
- Livelli di servizio.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.

				
Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard Qualità 2025	Impegni 2026
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto.	n. incidenti passivi	78	< 50
	Parco autobus.	N. totale mezzi.	165	≥170
	Servizio TPL garantito in caso di scioperi	Fasce Orarie	06:00-09:00 13.30-16:30	""
Informazioni alla clientela	Tempo medio di risposta reclami.	giorni	30	""

CONTATTI

SAIS TRASPORTI S.P.A. - Direzione e Amministrazione

Via Portello, 32/a – 90135 - PALERMO (PA)

🌐: www.SAIStrasporti.it - ✉: info@SAIStrasporti.com – PEC :
SAIStrasporti@pec.it

ART – AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Via Nizza, 230 – 10126 – TORINO (TO)

☎ 011/0908500

🌐: www.autorita-trasporti.it - ✉ art@autorita-trasporti.it – PEC:
pec@pec.autorita-trasporti.it