



telefono 0923/981120 fax 0923/982465

www.autoservizisalemi.it

E-mail:

commerciale@autoservizisalemi.it

REGOLAMENTO DI VIAGGIO

**AUTOLINEE NAZIONALI in A.T.I.
SICILIA – ROMA
SICILIA – CAMPANIA**

Edizione **Luglio 2017**

- ART. 1** – **Oggetto del Regolamento.**
- ART. 2** – **Orari.**
- ART. 3** – **Il biglietto di viaggio.**
- ART. 4** – **Tariffe.**
- ART.5** – **Trasporto Minori.**
- ART. 6** – **Perdita del biglietto di viaggio.**
- ART. 7** – **Trasporto disabili o a motorietà ridotta.**
- ART. 8** – **Bagaglio.**
- ART. 9** – **Trasporto animali.**
- ART. 10** – **Cancellazione, ritardo, interruzione del viaggio.**
- ART. 11** – **Recesso del passeggero. Cambio data. Rimborsi**
- ART. 12** – **Doveri del passeggero.**
- ART. 13** – **Reclami**
- ART. 14** – **Privacy.**
- ART. 15** – **Foro competente.**
- ART. 16** – **Norma di chiusura**

Ediz. 6 - In vigore dal 01.07.2017.

ART.1 - Oggetto del regolamento.

I servizi di linea Interregionali :

1. “da MARSALA – MAZARA DEL VALLO – CASTELVETRANO – MENFI – SCIACCA – RIBERA – MONTALLEGRO – SICULIANA – PORTO EMPEDOCLE – AGRIGENTO - PALMA DI MONTECHIARO – LICATA – GELA – CALTAGIRONE - CATANIA – MESSINA per ROMA e v.v.”
2. “da MARSALA – MAZARA DEL VALLO – CASTELVETRANO – PALERMO – TERMINI IMERESE – S. AGATA DI MILITELLO – BROLO - BARCELLONA POZZO DI GOTTO – MILAZZO – MESSINA per ROMA e v.v”
3. “da RAGUSA – MODICA – ISPICA - ROSOLINI – NOTO – AVOLA – SIRACUSA – CATANIA – MESSINA per SALA CONSILINA – BATTIPAGLIA – SALERNO – NAPOLI – ROMA e v.v.”

Le autolinee di cui sopra sono gestite in Associazione temporanea di Imprese (A.T.I.), dalle seguenti Società:

- *Autoservizi Salemi S.r.l con sede in Marsala;*
- *Sais Autolinee S.p.A. con sede in Enna;*

Sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori, pertanto il passeggero è tenuto a prenderne nota onde riconoscere il veicolo su cui prendere posto per il viaggio. **Il regolamento di viaggio a cui il passeggero deve fare riferimento è quello del vettore che effettua il servizio.**

Autoservizi Salemi Srl, disciplina il trasporto dei passeggeri, con le norme del presente regolamento , di cui un estratto/rinvio è pubblicato nel biglietto di viaggio.

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.

La Società, tra quelle costituenti l’ATI, alla quale il passeggero dovrà rivolgersi per eventuali reclami, di qualsiasi genere e natura, è **la società proprietaria dell’autobus con il quale è stato assicurato il servizio usufruito**, irrilevante restando per il passeggero la circostanza che il biglietto possa essere stato emesso da un’altra Società dell’A.T.I. .

tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o venditore di biglietti nella UE. In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto. Le condizioni particolari riportate nei singoli

quadri orario/tariffari prevalgono per la linea stessa sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

Con l'acquisto del biglietto di viaggio il passeggero dichiara implicitamente di conoscere, accettare ed osservare le norme del presente regolamento.

ART. 2 - Orari.

1. Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione: in particolare nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale il programma di esercizio pubblicato delle linee potrà subire riduzioni, incrementi o modifiche, pertanto si raccomanda agli utenti particolare attenzione al momento della prenotazione. Tutte le informazioni riguardo le condizioni generali di trasporto sono reperibili sui siti aziendali www.autoservizisalemi.it , www.saisautolinee.it , www.bigbus.it e possono anche essere richieste presso i punti vendita presso le stazioni di partenza degli autobus, i quali ove richiesto dall'utente potranno fornirle su cartaceo con stampa a grandi caratteri. In caso di ritardi del servizio di linea rispetto all'orario previsto, i passeggeri riceveranno dagli uffici dei vettori o dal gestore dell'autostazione, entro 30 minuti dall'orario di partenza, adeguata informazione sulla reale situazione e, non appena disponibile, sul reale orario di partenza.

ART. 3 - Il biglietto di viaggio.

1. Il biglietto di viaggio dev'essere acquistato, prima dell'inizio del servizio, presso le biglietterie o i rivenditori autorizzati o presso le agenzie di viaggio convenzionate. E' prevista anche la vendita on-line sul sito internet aziendale o altri siti convenzionati. Costituisce titolo di viaggio valido il biglietto in formato sia cartaceo che elettronico. Soltanto eccezionalmente è consentito l'acquisto del biglietto di sola andata, a bordo dell'autobus direttamente dal personale aziendale viaggiante, e comunque limitatamente alla disponibilità dei posti in tale evenienza potrebbe essere applicata una maggiorazione di € 5,00.
2. *La prenotazione del posto è contestuale all'acquisto del biglietto. Al momento della prenotazione viene assegnato il numero di posto che il passeggero occuperà durante il viaggio . Tale assegnazione di posto potrà subire eccezionalmente variazione se disposto dal vettore, ai fini di una migliore organizzazione del servizio o logistica, ad esempio in occasione di corse multiple, coincidenze, sostituzione di tipologia di pullman (alta*

capienza), ecc.. I passeggeri hanno la possibilità di occupare posti disponibili diversi da quello assegnato, però solo dopo che il pullman ha ultimato tutte le fermate di carico;

E' possibile effettuare prenotazioni telefoniche al numero 091.2733926, da confermare mediante acquisto e ritiro del biglietto in una qualsiasi ricevitoria/tabaccheria SISAL entro 24 ore dal momento della prenotazione, e comunque non oltre le due ore prima della partenza dalla fermata prenotata. E' possibile l'acquisto online dei biglietti sui siti www.autoservizisalemi.it, www.saisautolinee.it e www.bigbus.it, seguendo il form di prenotazione, scegliendo di effettuare il pagamento o con la modalità SISAL sopra descritta o con la modalità Paypal o con carta di credito inserendo, in fase di acquisto, gli estremi del documento di identità del passeggero, pena il non riconoscimento della validità del titolo di viaggio al momento del controllo di accesso al servizio (check-in).

3. Il biglietto di viaggio è nominativo (I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto) e documenta la conclusione del contratto di trasporto esclusivamente tra la Società che assicura il servizio (d'ora in poi chiamata anche "vettore") e l'intestatario del biglietto, per la tratta ivi indicata. L'obbligazione del vettore è differita al momento in cui deve avere inizio il servizio. Il vettore non è pertanto responsabile di eventuali furti, rapine, aggressioni o di qualsiasi evento dannoso per l'utente che accada all'interno delle sale d'attesa delle biglietterie.
4. Il biglietto è **nominativo**, non è cedibile né trasferibile. Il vettore non assume alcuna responsabilità se al momento dell'emissione del biglietto originario vengono fornite false generalità da chi ne richiede il rilascio.
5. Per "tratta" si intende la relazione cui si riferisce il biglietto di viaggio: essa verrà individuata attraverso l'indicazione della località di partenza, di quella di destinazione, del giorno/mese/anno in cui il viaggio viene effettuato, dell'orario di partenza. Il viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto, per evitare di incorrere nelle penalità previste in caso di variazioni.
6. Qualora, al momento della partenza, il passeggero presenti come documento di viaggio un biglietto valido per la tratta ma intestato ad altra persona, sarà tenuto, per usufruire del servizio, al pagamento di un nuovo biglietto di viaggio, ferma restando la disponibilità dei posti.
7. Il passeggero ha l'obbligo di conservare il biglietto per tutta la durata del viaggio e di esibirlo ad ogni richiesta del personale viaggiante. Il passeggero che viene trovato a bordo dell'autobus sprovvisto del biglietto di viaggio è tenuto a regolarizzare la propria posizione

con il pagamento della tariffa ordinaria relativa all'intera linea, aumentata di una penale pari al 100% della tariffa stessa.

8. I tagliandi dei biglietti devono essere staccati soltanto dal personale aziendale addetto al controllo. I tagliandi staccati per errore dal personale aziendale dovranno essere restituiti al passeggero firmati.
9. Il biglietto ha validità di 2 mesi decorrenti dalla data di emissione, fermo restando l'obbligo di comunicazione dell'annullamento del viaggio nei termini e nei modi di cui al successivo art. 10 del presente regolamento, nonché quello di una nuova prenotazione.

ART.4 - Tariffe.

1. Autoservizi Salemi Srl applica le tariffe comunicate all'organo che rilascia l'autorizzazione al servizio.
2. La tariffa applicabile è quella indicata dal sistema automatico di prenotazione ed in vigore al momento dell'acquisto del biglietto. Sono previste delle agevolazioni per i biglietti di andata / ritorno. Il biglietto A/R ha validità di 60 giorni, con ritorno chiuso non rimborsabile.
3. Sono previste agevolazioni per i bambini di età compresa tra 0 e 10 anni compiuti.
4. Le "tariffe promozionali" sono offerte speciali valide su determinate tratte e particolari periodi dell'anno o corse, e possono essere fisse o variare in base al momento in cui il biglietto viene acquistato. Le tariffe promozionali sono soggette a particolari restrizioni che possono variare da linea a linea, possono essere non modificabili e non rimborsabili, come da specifica nota pubblicata online sul sito internet aziendale.
5. Le tariffe possono essere modificate / adeguate senza alcun preavviso, ferme restando le disposizioni di cui al comma 2.
6. **Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio:**
 - Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:
 - a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente ;
 - b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;

c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;

d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;

e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Ed ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa.

ART. 5 – Trasporto Minori.

1. Non possono viaggiare minori di anni 14 compiuti se non accompagnati da passeggeri adulti. Nei casi di necessità ed urgenza, possono viaggiare passeggeri di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti , fatta salva apposita autorizzazione, redatta per iscritto e firmata da chi esercita la patria potestà, rilasciata alla Società che deve effettuare il servizio. Il modulo di autorizzazione passeggeri minorenni è scaricabile dal sito www.autoservizisalemi.it www.saisautolinee.it e www.bigbus.it , allo stesso deve essere allegata copia del documento di identità del genitore/tutore.
2. Non è consentito portare in braccio bambini di qualsiasi età. E' obbligatorio in ogni caso l'acquisto del biglietto e l'occupazione di una poltrona, per ragioni sia di sicurezza del viaggio, che di incolumità del bambino. Il vettore non risponde di eventuali danni subiti dal bambino e/o da chi abusivamente lo conduce con sé tenendolo in braccio, anche se i danni sono causalmente legati ad un evento direttamente riconducibile alla responsabilità del vettore.

ART. 6 - Perdita del titolo di viaggio.

1. I biglietti smarriti , rubati o deteriorati sono rimborsabili dopo la scadenza di validità , se non utilizzati fraudolentemente da terzi. Il passeggero che intenda avvalersi di tale facoltà deve comunicare l'accaduto entro 12 ore dalla partenza , e presentare domanda scritta agli

uffici della società emittente del titolo di viaggio (Autoservizi Salemi S.r.l, o Sais Autolinee S.p.A.) corredata da autocertificazione e copia di un Documento d'Identità.

2. Per usufruire del viaggio, in assenza del biglietto, il cliente deve dichiarare, con autocertificazione datata e sottoscritta, di essere il titolare della prenotazione a suo tempo compiuta contestualmente all'acquisto del biglietto, riproducendo esattamente i dati riportati nel biglietto originario. Ove l'autista riscontrasse la prenotazione, Il passeggero ha diritto alla stessa poltrona assegnata nel biglietto originario, nel caso in cui si verificasse al momento del viaggio la rivendicazione della stessa poltrona da parte di due o più persone, il personale viaggiante della Società che assicura il servizio, previa verifica dell'identità del passeggero, assegnerà il posto a chi risulta essere il titolare della prenotazione ed intestatario del biglietto originale. I vettori si riservano il diritto di azionare qualunque iniziativa a tutela delle proprie posizioni e dei propri interessi.

ART. 7. – Trasporto disabili o a motorietà ridotta.

1. E' ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi, tranne nei seguenti casi: a)per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; b)qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed 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. In caso di non accettazione del passeggero per i motivi succitati, questo sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Se la persona con disabilità o a mobilità ridotta chiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, quanto previsto ai paragrafi "a" e "b" cessa di applicarsi.
2. In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge¹. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

¹

Il Regolamento prevede il risarcimento sia "in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati". Si è concordato nel sintetizzare la previsione.

ART. 8. - Bagaglio.

1. Nel costo del biglietto di viaggio non è incluso alcun corrispettivo per il trasporto del bagaglio del passeggero, il quale viene svolto dal vettore soltanto a titolo di cortesia per una migliore soddisfazione dell'utenza.
2. Il bagaglio deve, comunque, essere trasportato in contenitori chiusi quali valigie, scatole e simili, per comodità d'ora in poi denominati anche "colli". Su ogni valigia/bagaglio devono essere riportati i dati identificativi del passeggero (nome, cognome e recapito telefonico).
Ogni passeggero ha diritto a trasportare un solo collo più il bagaglio a mano, il quale deve essere deposto, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus. E' possibile accettare ulteriori bagagli , solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e a discrezione del personale viaggiante, previo pagamento di una maggiorazione di Euro 10,00 a bagaglio.
3. Le dimensioni del bagaglio trasportato non devono eccedere cm 160 (lunghezza + larghezza + altezza) e un peso massimo di 20 Kg. Il vettore può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri. Il trasporto di bici, ove compatibile con le dimensioni della bagagliera, è soggetto al pagamento della tariffa di Euro 10,00.
4. Ogni passeggero ha la facoltà di portare seco nella cabina dell'autobus un piccolo bagaglio a mano, di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti (30x20x10).
5. Non è consentito condurre a bordo dell'autobus armi o munizioni. Non è consentito condurre a bordo dell'autobus materiale infiammabile, esplosivo o comunque pericoloso o nocivo. Non è consentito condurre a bordo dell'autobus merce di contrabbando o comunque illegale. Non sono ammessi bagagli contenenti liquidi. Stessi divieti vigono per il bagaglio deposto nel vano portabagagli.
6. I passeggeri che violano i divieti di cui al precedente comma sono personalmente e direttamente responsabili verso i terzi e verso le Autorità competenti. Il Vettore , comunque, si riserva il diritto di rivalersi per gli eventuali danni, di qualsiasi natura, cui dovesse andare incontro, causati dal comportamento illecito o comunque scorretto del passeggero.
7. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita del bagaglio, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso deposto nel vano portabagagli. Il vano portabagagli è incustodito: 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. Il vettore non assume alcun obbligo di custodia e vigilanza del bagaglio, il quale risiede in via esclusiva in capo al passeggero.

8. Il vettore risponde della perdita del bagaglio solamente se ad esso direttamente imputabile e comunque nel limite massimo inderogabile di Euro 103,3 per bagaglio, con un limite massimo di Euro 206,6 per passeggero, come stabilito dalla Legge 450/1985 e successive modifiche.
9. I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno comunque essere fatti dal passeggero immediatamente all'arrivo al personale di bordo e successivamente confermati per iscritto, corredati da regolare denuncia alla pubblica autorità, entro 10 giorni dalla fine del viaggio, alla Direzione della Società, sotto la propria personale responsabilità per le dichiarazioni ivi contenute.
10. Non si effettua il trasporto di plichi e colli per conto terzi.

ART.9 – Trasporto animali.

1. E' consentito il trasporto di animali purché di piccola taglia se alloggiati nell'apposito trasportino (cm 25 altezza x 30 larghezza x 50 lunghezza), contro il pagamento di un biglietto a tariffa ridotta.
2. IL TRASPORTINO DOVRA' ESSERE POSIZIONATO A BORDO, SUL PAVIMENTO, IN CORRISPONDENZA DEL POSTO ACQUISTATO PER L'ANIMALE. Il Trasportino NON potrà mai essere posizionato sulla poltrona. I passeggeri che trasportano un animale al seguito sono tenuti a risarcire eventuali danni provocati all'autobus, a cose o ad altri passeggeri. L'autista può chiedere a chi porta con sé un animale, in caso di disturbo, di abbandonare l'autobus, senza diritto ad alcun rimborso.
3. Sono sempre ammessi, gratuitamente, i cani accompagnatori per ciechi.
4. Il biglietto per l'animale può essere emesso sia dalle Rivendite che a bordo bus. Il numero di animali ammessi a bordo non potrà mai essere superiore a due. Il trasporto degli animali può essere limitato o rifiutato, ad insindacabile giudizio dell'autista, per esigenze legate al servizio o per eventuali lamentele da parte dei passeggeri nel momento in cui non fossero rispettati i parametri di cui sopra.

ART. 10 – Cancellazione, ritardo, interruzione del viaggio.

1. Il vettore non assume alcuna responsabilità per ritardi o soppressioni di corse dovute a scioperi o ad avverse condizioni atmosferiche ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore medesimo.
2. Se il servizio è interrotto per forza maggiore o per ordine dell'Autorità pubblica, il passeggero ha diritto esclusivamente ad essere ricondotto alla località di partenza, e non al rimborso del biglietto.
3. In caso di cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, il vettore provvederà a una delle due seguenti soluzioni:
 - 1) continuazione o reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni di simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; 2) rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. In caso di impossibilità ad offrire una delle due soluzioni di cui al punto 1 e 2, il vettore provvederà al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al punto 2. Tale somma sarà corrisposta entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire. Il rimborso di cui al punto 2 verrà effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. In caso di ritardi superiori a 90 minuti, sarà fornita ai passeggeri la ragionevole assistenza con generi di conforto in funzione dei tempi previsti di attesa e dell'oggettiva possibilità di reperimento in loco; ove necessario a causa di ritardi che interessino l'intera notte, sarà fornito il soggiorno in albergo entro il limite massimo di €80/notte per un massimo di 2 notti. In caso di 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, ove necessario, prevede la

sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e la prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 € a notte e per un massimo di due notti.

4. Se il passeggero interrompe il viaggio per sua volontà o, comunque, per fatto proprio, non ha diritto ad alcun rimborso né ad alcuna prestazione.
5. Il vettore non è responsabile della mancata coincidenza con servizi di trasporto assicurati da altre compagnie di trasporto siano esse terrestri, marittime, aeree o ferroviarie, da qualunque causa sia dipeso il ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto.

ART.11 – Recesso del passeggero . Cambio data . Rimborsi.

1. Il passeggero può recedere dal contratto fino alle **4** ore precedenti la partenza programmata.
2. In caso di recesso il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto, ma dovrà pagare una penale:
 - in una misura pari al 20% del prezzo pagato se il recesso perviene **fino a 24** ore prima dell'orario della partenza indicata nel biglietto;
 - in una misura pari al 50% del prezzo pagato se il recesso perviene da **24 ore a 4** ore prima dell'orario della partenza indicata nel biglietto.

Il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso se il recesso perviene meno di **4** ore prima dell'orario della partenza indicata nel biglietto, o nell'ipotesi di cui al superiore art. 4 commi 2 e 4.

La richiesta di rimborso, scaricabile dai siti www.autoservizisalemi.it , www.saisautolinee.it , www.bigbus.it; va inviata tramite e-mail o fax ai numeri riportati nel modulo stesso. Per la definizione della penale da pagare, farà fede la data e l'ora di ricezione della e-mail /fax.

3. I titoli di viaggio acquistati a “tariffa promozionale” non sono rimborsabili o modificabili
4. Ove il titolo di viaggio sia acquistato direttamente sul sito www.autoservizisalemi.it , www.saisautolinee.it o www.bigbus.it o al call center BIGBUS, il recesso deve essere comunicato al Centro Booking di Bigbus S.r.l al numero 091.2733926, nei giorni feriali e nella fascia oraria 9.00-12.30, 15.00-18.00.

Nessun rimborso è previsto nel caso di titolo di viaggio acquistato presso altro vettore.

Il passeggero che si trova nella condizione di non poter usufruire del biglietto per la data di partenza in esso indicata, avrà la possibilità di riutilizzare lo stesso nell'arco dei 30 gg successivi alla data di emissione del biglietto . Tale variazione dovrà essere comunicata al Centro Booking BigBus al numero 091.2733926, nella fascia oraria 9.00-12.30 , 15.00-18.00. Ogni richiesta di cambio sarà accettata fino a **4 ore prima** dell'orario di partenza

previsto ed il viaggiatore è tenuto a pagare una penale fissa più eventuale differenza tariffaria (in caso di tariffa inferiore, la differenza non verrà rimborsata), da corrispondere alle biglietterie/agenzie abilitate o al personale viaggiante, che dovranno rilasciare regolare biglietto. Le comunicazioni pervenute dopo l'orario di partenza comporteranno la perdita del biglietto.

ART.12 – Doveri del passeggero.

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e 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 attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

1. I passeggeri devono presentarsi alla fermata di partenza almeno quindici minuti prima dell'orario di partenza per agevolare le operazioni d'imbarco. In caso di assenza del passeggero nell'orario indicato per la partenza, il contratto di trasporto si intenderà automaticamente risolto, senza diritto per il passeggero ad alcun rimborso.
2. Il passeggero deve comportarsi durante il viaggio seguendo le ordinarie regole di diligenza. Non deve danneggiare l'autobus, e di eventuali danni da lui provocati ne risponde alla Società proprietaria dell'autobus. Non deve tenere un comportamento che sia causa di disturbo o molestia nei confronti degli altri passeggeri e del personale aziendale viaggiante. Non deve condurre a bordo dell'autobus o deporre nel vano portabagagli materiale nocivo o comunque pericoloso o illegale.
3. E' severamente vietato fumare all'interno dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.) come stabilito dalla legge n.584/75 e dai DPR n.753/80. I trasgressori saranno perseguiti a norma di legge. Si precisa che il divieto riguarda anche l'utilizzo di sigarette elettroniche, di qualsiasi tipo.
4. Il personale aziendale viaggiante non ammetterà a bordo passeggeri in evidente stato di ubriachezza ricorrendo, qualora lo ritenesse opportuno, all'intervento delle Forze dell'ordine.
5. Il passeggero deve uniformarsi alle richieste ed agli avvertimenti che il personale aziendale viaggiante decidesse di fare osservare per la sicurezza del viaggio e dei passeggeri.
6. I pullman sono normalmente dotati di toilette di bordo. L'uso della toilette è previsto nei soli casi di estrema urgenza; in tal caso il passeggero deve avvisare l'autista che provvederà a

fermarsi in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni del codice della strada. Nei viaggi notturni o con tempi di viaggio superiori alle 5 ore è prevista una o più soste presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono anche 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.

7. Il passeggero deve usare le precauzioni necessarie e vigilare alla sicurezza ed incolumità propria e delle persone e/o cose sotto la sua custodia.
8. Il passeggero ha l'obbligo di comportarsi secondo buona fede anche al momento della conclusione del contratto.
9. Il vettore non risponde dei danni provocati a sé o agli altri passeggeri da qualsiasi comportamento illecito dell'utente o comunque non conforme alle regole dell'ordinaria diligenza.
10. Il personale aziendale viaggiante è autorizzato a fare scendere dall'autobus (anche con l'intervento delle Forze dell'Ordine) i passeggeri che tengono un comportamento scorretto o comunque molesto, con riserva di ogni azione di rivalsa per gli eventuali danni arrecati al mezzo od al servizio.
11. Il viaggiatore ha l'obbligo di rimanere seduto ed indossare la cintura di sicurezza quando il veicolo è in movimento, come stabilito dal Decreto Lgs. n.150 del 13 marzo 2006.
12. In presenza di sedili reclinabili, ci si affida al buon senso dei passeggeri, al fine di non invadere eccessivamente lo spazio altrui.

ART. 13 RECLAMI

L'Azienda Autoservizi Salemi , al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

1.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 all'Azienda, da chiunque vi abbia interesse, tramite posta elettronica all'indirizzo commerciale@autoservizisalemi.it , a mezzo fax 0923/982465, oppure contattando telefonicamente i ns. uffici al nr. tel. 0923/981120. Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni

inoltrate, il cliente deve indicare le proprie generalità ed indirizzo, e fornire tutti gli elementi utili alla segnalazione stessa. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero: Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta), chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

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

- inoltrando una mail all'indirizzo: commerciale@autoservizisalemi.it ;
- contattando gli uffici al nr. tel. 0923/981120;
- inoltrando un fax al nr. tel. 0923/982465.

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

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - il reclamo deve essere trasmesso , all'Azienda, entro 10 giorni dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

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

3.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. L’Organismo in questione è l’Autorità per la regolazione dei trasporti Via Nizza 230 – 10126 Torino , posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it.

Si fa presente che reclami pervenuti alla Società Autoservizi Salemi , da parte di passeggeri che hanno viaggiato con vettori facenti parti di ATI con Autoservizi Salemi , saranno trasmessi a questi ultimi e da loro trattati, pertanto Autoservizi Salemi non prenderà in carico tali reclami.

Si consiglia ai Sig.ri Utenti di trasmettere i reclami e le segnalazioni direttamente all’Azienda con la quale il passeggero ha effettuato il viaggio.

ART. 14 – Privacy.

1. I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Autoservizi Salemi S.r.l. su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all’erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0923.981120 specificando all’operatore la natura della richiesta. I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell’informativa dettagliata sul rispetto della privacy, disponibile all’indirizzo www.autoservizisalemi.it

ART. 15 – Foro competente.

Per ogni controversia sarà competente il Foro di Marsala.

ART.16 – Norma di chiusura.

1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applicano le norme del Codice Civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore.

2. E’ facoltà della Società modificare ed integrare in qualsiasi momento il presente regolamento. Il regolamento aggiornato e vigente sarà in ogni caso sempre a disposizione dell’utenza presso le

biglietterie dell' Autoservizi Salemi S.r.l , presso le agenzie di viaggio convenzionate , presso tutti i rivenditori autorizzati e sul sito internet Aziendale www.autoservizisalemi.it .