

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE SABBA srl

n° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
0	02/11/2002	Prima emissione
1	03/03/2004	Nuovi titoli di viaggio e nuove tariffe
2	01/09/2010	Nuove Tariffe
3	07/02/2011	Integrazione con nuovi titoli di viaggio
4	20/02/2012	Revisione Generale
5	29/11/2012	Nuovi titoli di viaggio IVOL IVOP
6	29/12/2014	Revisione generale
7	25/05/2017	Revisione generale
8	22/01/2019	Aggiornamento privacy
9	13/09/2021	Aggiornamento trasporto animali
10	21/01/2022	Adeguamento trattamento reclami
11	18/09/2023	Nuovi titoli di viaggio e nuove tariffe
12	11/06/2024	Aggiornamento trasporto animali
13	03/09/2024	Aggiornamento documenti di viaggio

INDICE

1. – PREMESSA

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy
- 1.3. Riferimenti
- 1.4. Salita e discesa dagli autobus
- 1.5. Sospensione servizio

ART.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Condizioni di utilizzo
- 2.3. Validità titolo di viaggio
- 2.4. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio
- 2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
- 2.7. Fatturazione del titolo di viaggio
- 2.8. Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL

ART.3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART.4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

- 4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali
- 4.2. Accessibilità e informazione
- 4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza
- 4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

- 5.1. Obblighi di condotta generale
- 5.2. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

ART.6 CANCELLAZIONE O RITARDO

- 6.1. Diritto all'informazione
- 6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore ai 250 km
- 6.3. Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250km: TPL
- 6.4. Guasto del veicolo durante il viaggio
- 6.5. Assistenza
- 6.6. Assistenza in caso di incidente

ART.7 TRASPORTO DI MINORI

- 7.1. Trasporto di minori accompagnati
- 7.2. Trasporto di minori non accompagnati
- 7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART.8 TRASPORTO BAGAGLI

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Contenuto del bagaglio
- 8.4. Responsabilità del bagaglio
- 8.5. Furto e/o smarrimenti del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggeri

ART.9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

- 9.1. Gli animali ammessi a bordo
- 9.2. Le condizioni di trasporto
- 9.3. Le responsabilità
- 9.4. Il costo del trasporto

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

- 10.1 Segnalazione disservizi
- 10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
 - 10.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

ART.11 CONDIZIONI DI VIAGGIO PER SERVIZIO DI NOLEGGIO

- 11.1. Prenotazione o disdetta di servizi confermati
- 11.2. Programma di viaggio
- 11.3. Tariffe
- 11.4. Vitto e alloggio conducente/i
- 11.5. Supplementi
- 11.6. Percorso a vuoto
- 11.7. Pagamento dei servizi svolti
- 11.8. Posti autobus e bagagli
- 11.9. Personale impiegato nei servizi di trasporto
 - 11.9.1. Regolamento CE 561/2006 in materia di trasporto su strada effettuato a mezzo di veicoli adibiti al trasporto viaggiatori
- 11.10. Autobus
- 11.11. Interruzione forzata del servizio
- 11.12. Responsabilità
- 11.13. Contatti

1. – PREMESSA

Le presenti condizioni di viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società AUTOLINEE SABBA SRL, P.I./C.F. 00560100984/00408170173, con sede legale in Via Roma, n. 38 Cividate C. (BS), tel. 0364340212, e-mail: info@autolineesabba.it.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla Autolinee Sabba srl e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.autolineesabba.it

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

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, di cui più in dettaglio all'articolo 8 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio. È fatto obbligo del passeggero di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

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. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verifichino condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

1.1. Sciopero

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto dell'ART.13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto, ferme le modifiche e gli adattamenti necessari a seguito di interventi nazionali, europei e/o provvedimenti delle Autorità di controllo successivi alla pubblicazione della presente.

I diritti dei viaggiatori potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0364340212 specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

1.3. Riferimenti

- Legge 450/85
- Legge 584/75
- Art. 336 Codice Penale
- DPR 753/80
- L. Reg. 22 del 29.10.98
- Carta della Mobilità
- DGR 1204 del 29/12/10
- Legge regionale n. 5 del 23/07/2002
- Regolamento Comunitario n. 181/2011
- Delibera n. 146/2023 ART

1.4. Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle

fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate alcuni minuti prima del transito del veicolo nell'orario previsto, per la discesa utilizzando gli appositi segnalatori di fermata situati all'interno dell'autobus.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda, emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare ed a documentare le proprie generalità agli agenti stessi, che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'articolo 336 C.P.

Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

Sui percorsi delle linee di Gran Turismo nelle località di fermata comprese tra Breno - Cremona e Edolo – Parma possono essere ammessi a bordo solo i passeggeri diretti alle località di fermate situate tra Lido di Classe – Cattolica estremi compresi e viceversa; è escluso pertanto lo svolgimento di servizio a carattere locale.

Durante l'effettuazione del servizio, per ogni corsa è prevista una sosta di 30 minuti circa presso stazioni di servizio individuate sia per le corse di andata che per quelle di ritorno.

Le fermate sono contraddistinte da impianti appositamente predisposti con la riproduzione del logo grafico dell'azienda "Autolinee SABBA".

Per lo svolgimento del servizio sono utilizzati autobus di Gran Turismo dotati di tutti i comfort di viaggio, che rispettano l'ambiente grazie ai motori di ultima generazione limitando le emissioni di gas.

1.5. Sospensione servizio

Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nei giorni di Natale (25 Dicembre), Capodanno (1° gennaio) e Pasqua.

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	codice univoco: SUBM70N

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- la sede aziendale di Cividate C. in Via Roma, n. 38;
- le biglietterie convenzionate:
 - BAR SPORT a Ossimo Inferiore
 - BAR STUA a Ossimo Superiore
 - LA COCCINELLA a Borno

Per quanto riguarda i biglietti delle linee interregionali:

Per utilizzare il servizio è necessario acquistare il documento di viaggio, con almeno due giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data prescelta di effettuazione del viaggio, per consentire una migliore programmazione soprattutto nelle giornate di maggiore richiesta di utilizzo del servizio.

L'acquisto del biglietto può essere effettuato:

- Presso la sede aziendale in Cividate C. (via Roma, 38) e nell'ufficio noleggio a Boario T. (via Costantino 4/c)
- Presso le agenzie di viaggio e biglietterie convenzionate indicate nella brochure
- Contattando il numero di prenotazione 0364 340212 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 (esclusi i festivi). Effettuando la prenotazione telefonica verrà richiesto il pagamento tramite bonifico bancario.
- Tramite il nostro sito www.autolineesabba.it alla voce "acquisto biglietti online".

Per migliorare il servizio è bene segnalare – durante la prenotazione – disabilità motorie in quanto non tutti gli autobus sono dotati di elevatori o particolari agganci per carrozzine.

Il posto assegnato sul bus al momento dell'acquisto del biglietto può essere variato in caso di necessità derivanti dalla programmazione del servizio.

Non sono valide le tessere regionali di libera circolazione.

Il trasporto di minori non accompagnati è ammesso purché venga compilato il “modulo per minore non accompagnato” scaricabile dal sito www.autolineesabba.it. In alternativa è possibile farne richiesta presso la nostra sede sita in Civate C. via Roma n.38 tel. 0364340212. (per approfondimenti consultare art. 7 delle presenti condizioni di viaggio)

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

Il sistema tariffario in vigore sulla rete dei servizi di linea delle Autolinee SABBA è a tratte.

Sono previsti i seguenti tipi di titolo di viaggio:

- 1) **Biglietto Ordinario di corsa semplice.** Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente alla tratta acquistata. È valido al momento dell'emissione. Viene acquistato solamente a bordo degli autobus senza sovrapprezzo.
- 2) **Biglietto Chip on paper (COP).** È un biglietto elettronico cartaceo, riutilizzabile e ricaricabile. Il costo del Chip on paper è di 2€. Il Cop è abbinabile solo al Carnet Multicorsa. Devono essere mostrati al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus.
- 3) **Tessera di riconoscimento elettronica.** Per procedere all'acquisto dell'abbonamento l'utente deve essere titolare di una tessera di riconoscimento elettronica valevole cinque anni. La tessera, con fotografia dell'utilizzatore, riporta sia i dati anagrafici che il percorso. Il rilascio della tessera di riconoscimento è subordinato alla presentazione della domanda (mod. RM 17) debitamente compilata da parte dell'utente. Il modulo di domanda è ritirabile presso la sede della Autolinee Sabba. Il costo della tessera è di 10€. Gli abbonamenti elettronici (multicorsa, settimanale, mensile, annuale) vanno caricati sulla tessera di riconoscimento. La tessera deve essere mostrata al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus.
- 4) **Carnet Multicorsa.** Dà diritto ad effettuare quattordici viaggi per la relazione corrispondente alla tratta acquistata. È valido dal momento dell'emissione e non ha scadenza. Viene acquistato presso le rivendite autorizzate o presso la sede aziendale.
- 5) **Abbonamenti settimanali (7 gg) elettronici.** Danno diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi, sono senza limitazione di orario, permettono di salire e scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale sono stati rilasciati. Vengono rilasciati presso le rivendite autorizzate o presso la sede aziendale e devono essere mostrati al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus. Hanno validità dal lunedì alla domenica. Sono acquistabili il giovedì, il venerdì e il sabato della settimana precedente a quella di validità.

- 6) **Abbonamenti 5 gg (SOLO PER LAVORATORI) elettronici.** Danno diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi, sono senza limitazione di orario, permettono di salire e scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale sono stati rilasciati. Vengono rilasciati presso le rivendite autorizzate o presso la sede aziendale e devono essere mostrati al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus. Hanno validità dal lunedì al venerdì. Sono acquistabili il giovedì, il venerdì e il sabato della settimana precedente a quella di validità.
- 7) **Abbonamenti mensili elettronici.** Danno diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi, sono senza limitazioni di orario, permettono di salire e scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale sono stati rilasciati. Vengono rilasciati presso le rivendite autorizzate o presso la sede aziendale e devono essere mostrati al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus. Hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese incluse le festività. Sono acquistabili dal giorno 16 all'ultimo giorno del mese precedente.
- 8) **Abbonamento annuale elettronico.** Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi, è senza limitazioni di orario, permette di salire e scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato. Viene rilasciato presso la sede aziendale e deve essere mostrato al personale di servizio al momento della salita a bordo degli autobus. È valido 12 mesi.

Nella seguente tabella sono indicate le tariffe in vigore in Euro.

Classe	km	Biglietto Ordinario	Multicorse 14 viaggi	Abbonamenti 7 gg	Abbonamenti 5 gg	Abbonamento mensile	Mensile sconto 20%	Annuale
1	0 - 5	1,50	18,50	10,00	8,80	35,00	28,00	292,00
2	5,1 - 10	1,80	23,50	12,50	10,90	45,00	36,00	375,00
3	10,1 - 15	2,20	28,00	15,50	13,10	54,00	43,00	451,00
4	15,1 - 20	2,60	32,50	17,50	15,40	63,00	50,00	524,00
5	20,1 - 25	3,10	39,00	20,50	17,10	72,00	57,00	601,00
6	25,1 - 30	3,30	41,50	23,00	18,90	80,00	64,00	672,00

- 9) **Tessere regionali di libera circolazione.** Viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali della Lombardia e consente di viaggiare gratuitamente, in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee, escluse le linee di gran turismo. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un

accompagnatore, che ha diritto di viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato, o in assenza di questi.

10) Tessera di sorveglianza e libera circolazione. È riconosciuto il diritto di libera circolazione a favore a tutti gli appartenenti alla Polizia di stato, all'Arma dei Carabinieri, al corpo della Guardie di Finanza, al Corpo Forestale dello stato in servizio di pubblica sicurezza, nonché a favore dei titolari di tessere di servizio rilasciate: dalla direzione generale della M.C.T.C. del Ministero dei Trasporti e della Navigazione, dell'assessorato ai trasporti della regione Lombardia e delle Amministrazioni provinciali.

11) Titoli di viaggio per linee interregionali (gran turismo):

- Biglietto di corsa semplice: dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione (località di partenza - località di arrivo) indicata sul biglietto.
- Biglietto di andata e ritorno: dà diritto ad effettuare un viaggio di andata ed uno di ritorno tra le località indicate sul biglietto.

12) Documenti di viaggio regionali (DGR 1204 del 29/12/2010 e DGR 3297 del 18/04/2012): Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico ha istituito tre tipologie di documenti agevolati, denominati: "IO viaggio in famiglia" (IVF), "IO viaggio Ovunque in Lombardia" (IVOL), "IO viaggio ovunque in Provincia" (IVOP). Per i possessori della tessera "IO VIAGGIO" rilasciata da Trenord, è possibile acquistare i titoli di viaggio agevolati che danno diritto di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto della Provincia di Brescia o della Regione Lombardia. È possibile acquistare i biglietti e gli abbonamenti "IO VIAGGIO ovunque in Provincia" e "IO VIAGGIO ovunque in Lombardia" presso le rivendite autorizzate. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito: www.trasporti.regione.lombardia.it

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento.

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, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché dell'indirizzo web della sezione "Reclami", anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico. Nel caso di titoli di viaggio cumulativi, gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

2.3. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza supplemento di prezzo sulle linee di trasporto pubblico locale; con supplemento di prezzo sulle linee interregionali.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.7.

Cambio di prenotazione sulle linee interregionali:

Il viaggiatore che intende modificare il biglietto dopo l'acquisto, deve contattare la sede aziendale (Civate C. – via Roma, 38 tel. 0364340212) o una delle agenzie convenzionate, con almeno due giorni lavorativi antecedenti la partenza. Per confermare la variazione e nuova assegnazione dei posti/prenotazione deve essere versata una maggiorazione sul biglietto acquistato di € 5,00.

2.4. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio

Per le linee interregionali l'annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria convenzionata con l'Azienda dove è stato acquistato il titolo di viaggio oppure telefonicamente al numero 0364340212 ovvero mediante e-mail a info@autolineesabba.it. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del:

- a) 50% per annullamenti registrati almeno 3 giorni prima della partenza;
- b) 20% per annullamenti registrati entro 2 giorni prima della partenza.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea. Fermo quanto riportato al primo periodo, le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via email all'indirizzo info@autolineesabba.it oppure per

iscritto tramite raccomandata con ricevuta di ritorno a: AUTOLINEE SABBA srl. Via Roma, n. 38 – 25040 Cividate C. (BS) allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione del mittente e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data di annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro tre mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

Nei biglietti di andata e ritorno non è rimborsabile il biglietto di corsa singola (ovvero non viene rimborsata la sola andata o il solo ritorno). Non sono rimborsabili i biglietti acquistati in promozione/sconto.

Sulle linee di trasporto pubblico locale i biglietti non sono rimborsabili. Il passeggero è tenuto ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale.

Nel caso in cui il passeggero fosse sprovvisto del documento di viaggio, o in caso di riscontrata irregolarità, deve fornire le proprie generalità evitando discussioni con il personale preposto al controllo.

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

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 (Legge Regionale 22/98 e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- 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.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad 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.

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale 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 sabba@adamelloexpress.com. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.8. Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. La violazione a tali obblighi comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria pari a sessanta volte il valore del biglietto ordinario e comunque non superiore a 200 euro. In caso di

manca esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell'Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

In caso di riscontrato abuso delle tessere di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte di Autolinee Sabba il sequestro definitivo del documento.

Il passeggero che contravviene alle norme di cui al precedente punto "Obblighi di condotta generale", può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta 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.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b).

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:

i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,

ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

a) il diritto al rimborso¹ e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e

b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza².

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali

¹ La norma prevede che la mancata notifica non incida sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto. Si è concordato nell'omettere tale previsione.

² Il Regolamento elenca le attività che costituiscono assistenza che il vettore deve garantire (cfr. allegato I del Reg. 181).

relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

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 legge³. 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.

³ 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. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi 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.

5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
 - c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.
 - c.2.) astenersi dal parlare a conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
 - c.3.) non sporgersi dai finestrini;
 - c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 45 minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

g) è vietato occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.

h) è vietato insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture.

I passeggeri devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti con la cintura di sicurezza allacciata per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

5.3. Responsabilità del passeggero per danni

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.4. Fumo/soste di ristoro/toilette

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

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 4 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 45 minuti.

Autolinee Sabba non dispone di autobus dotati di toilette.

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

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

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

Autolinee Sabba declina ogni responsabilità pertanto non riconosce ai viaggiatori alcun indennizzo o rimborso per la mancata effettuazione totale o parziale della corsa e per mancate coincidenze, derivanti da causa di forza maggiore e comunque per disservizi non dipendenti dall'organizzazione del servizio ed estranee alla responsabilità dell'azienda.

Variazione di percorso e fermate dovute a modifiche, anche temporanee, alla circolazione stradale che possono intervenire durante il periodo di svolgimento del servizio e portate a conoscenza dell'azienda, saranno rese note alla clientela mediante avvisi ed informative specifiche. Nell'assicurare il massimo impegno a limitare ogni possibile disagio, Autolinee Sabba declina ogni responsabilità in ordine di variazione dei tempi di percorrenza e difformità sugli orari determinate da fattori legati alla circolazione e viabilità.

6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l. Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Sede Legale:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
Ufficio Noleggio:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
e-mail:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
per pagamenti:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
codice univoco:	SUBM70N

a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;

b) il 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.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta all'Azienda, al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

6.3. Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: servizi TPL

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

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

Si consulti la procedura per richiesta rimborso di cui di seguito.

6.4. Guasto del veicolo durante il viaggio

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure 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.

6.5. Assistenza

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Reg. 181/2011). Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

6.6. Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

Autolinee SABBA copre i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, causati da propria responsabilità civile, non copre i danni causati per negligenza del viaggiatore. L'azienda non si assume alcuna responsabilità per ritardi dovuti a scioperi, atti di terrorismo, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1 Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 13 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 13 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la [dichiarazione di accompagnamento](#) che resterà agli atti della questura.

Sulle linee di trasporto pubblico locale, il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un solo bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini fino a 3 anni, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 7.3. di cui sotto.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 13 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.autolineesabba.it ovvero è possibile richiederlo telefonando al numero 0364340212.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 13 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N



Autolinee
S.A.B.B.A. s.r.l.



I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 e M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

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

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un ulteriore bagaglio della dimensione massima per ognuno di cm. 70x50x30 e di peso non superiore a kg.20.

I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

8.2. Bagaglio ulteriore

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della bicicletta è pari al costo della tariffa ordinaria da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

Non è consentito il trasporto di pacchi o colli.

8.3. Contenuto del bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Autolinee Sabba non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

8.4. Responsabilità del bagaglio

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. L'Azienda è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. L'Azienda risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. 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 al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio.

L'Azienda, infatti, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di Euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita o l'avaria 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). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa comunitaria, l'importo massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1200 Euro per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

E' fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni

derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

Il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

È fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

8.5. 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, 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 al n. +39 0364340212 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00) ovvero inviare una mail a info@autolineesabba.it.

8.6. Trasporto passeggini

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi, previo pagamento di un supplemento nella misura di Euro 5, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli (cm 70x50x30) e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero, acquistando il biglietto, può portare con sé animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *“ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata”*.

Non è consentito il trasporto di animali nelle linee internazionali e nei servizi notturni.

9.2. Le condizioni di trasporto

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere nel trasportino.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (per esempio 40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudici e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo n.1 ceste o gabbie o contenitori a bus.

9.3. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

9.4. Il costo del trasporto

Sulle linee di Trasporto Pubblico Locale al trasporto di animali si applica la tariffa intera.

Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

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

10.1. 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 da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito www.autolineesabba.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Roma n.38 25040 Cividate C. (BS) ovvero via mail all'indirizzo: info@autolineesabba.it.

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

AUTOLINEE SABBA srl

Via Roma n. 38

CAP 25040 – Cividate C. (BS)

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

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

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

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni

generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: info@autolineesabba.it.

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Autolinee Sabba srl, via Roma n. 38, 25040 Cividate Camuno (BS).

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile sul sito <https://www.autolineesabba.it/diritti-ai-passeggeri/> in italiano o in inglese.

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

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

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

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

☐ discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità

☐ rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi

☐ problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta

☐ mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta

☐ perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta

- ☐ rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore
- ☐ risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- ☐ mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- ☐ mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)
- ☐ mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- ☐ mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)
- ☐ mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- ☐ mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- ☐ mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking
- ☐ mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio
- ☐ mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- ☐ mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- ☐ mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

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

- ☐ discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- ☐ rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- ☐ problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- ☐ mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- ☐ perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- ☐ risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- ☐ mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- ☐ mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- ☐ mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri

- ☐ mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- ☐ mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

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

Entro un mese 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.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c) Tra i canali alternativi utilizzabili:
 - c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
 - c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura di 3%.

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

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

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

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

Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in

merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.autolineesabba.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

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

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

ART.11 CONDIZIONI DI VIAGGIO PER SERVIZIO DI NOLEGGIO

I servizi svolti si differenziano nelle seguenti tipologie:

- Servizi di mezza giornata;
- Servizi di una giornata;
- Servizi per più giorni in Italia e all'estero;
- Transfert per aeroporti, zone di villeggiatura o altro.

All'atto della richiesta di preventivo dovrà essere specificata sempre la tipologia del servizio richiesto. Nel caso specifico dei Transfert per aeroporti l'orario, viene stabilito al momento del contratto; per eventuali ritardi sui tempi di arrivo dei voli, saranno addebitati importi per i tempi di attesa, secondo le modalità concordate. Non sono in ogni modo imputabili al vettore costi o rimborsi dovuti a ritardata effettuazione del servizio determinati da traffico o cause di forza maggiore.

11.1. Prenotazione o disdetta di servizi confermati

Il preventivo non costituisce opzione né impegno per entrambe le parti.

La prenotazione dei servizi può avvenire tramite: e-mail, fax o telefonicamente (con successiva richiesta per iscritto entro 24 ore). L'ufficio noleggi, a seguito verifica disponibilità, provvederà a definire con il committente modalità di effettuazione del servizio, prezzi e costo di eventuali supplementi. La conferma di accettazione del servizio, contenente le informazioni di cui sopra, avviene mediante comunicazione scritta al committente. La prenotazione si intende accettata e garantita solo dopo nostra conferma ed al ricevimento dell'acconto, se richiesto.

Potrà essere richiesto il pagamento anticipato del totale del servizio o un acconto.

Eventuali rinunce o cancellazioni prevedono l'addebito al Cliente delle seguenti penali:

- nessuna penale e restituzione dell'acconto per cancellazioni fino a 7 giorni prima della partenza;
- 30% dell'importo del viaggio per cancellazioni da 7 a 4 giorni prima della partenza;
- 60% dell'importo del viaggio per cancellazioni da 3 a 1 giorni prima della partenza;
- 90% dell'importo del viaggio per cancellazioni a meno di 24 ore dalla partenza.

Eventuali condizioni migliorative saranno concordate al momento dell'accettazione del servizio da parte di Autolinee Sabba srl.

Prenotazioni o disdette devono essere comunicate per iscritto all'Ufficio Noleggi:

Tel. (+39) 0364.535910

Fax (+39) 0364.535911



Autolinee
S.A.B.B.A. s.r.l.



E-mail: sabba@adamelloexpress.com

11.2. Programma di viaggio

Il percorso viene stabilito, salvo specifiche indicazioni del Cliente, in base alla scelta che l'azienda ritiene economicamente più vantaggiosa per entrambe le parti. Eventuali informazioni sul percorso prescelto possono essere preventivamente richieste per iscritto all'ufficio.

Il servizio viene svolto seguendo il programma di viaggio concordato dal committente con l'azienda. Eventuali protrazioni di orario del servizio e/o variazioni di percorso devono necessariamente essere concordati preventivamente ed autorizzate dall'azienda; il conducente, una volta ricevuta l'autorizzazione da parte dell'azienda, provvederà ad annotare la variazione intervenuta sull'apposito spazio del foglio di viaggio e farà apporre la firma al cliente per accettazione.

L'eventuale supplemento è pari a 40€+IVA per ogni ora.

In caso di interruzione del viaggio o eventuale ritardo, per cause di forza maggiore, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

In ogni caso devono essere rispettati i tempi di riposo previsti per l'autista, così da consentirgli di svolgere il proprio lavoro in piena efficienza.

11.3 Tariffe

Qualora non diversamente indicato nel preventivo, le tariffe vengono così espresse:

- al netto di IVA;
- comprendono: pedaggi autostradali Italia
- non comprendono: pedaggi estero, parcheggi, pedaggi ZTL, tasse individuali dei viaggiatori, tasse doganali estere, tasse autobus, traghetti, tunnel, trafori, ponti e treni navetta per l'autobus in Italia e all'estero.

11.4. Vitto e alloggio conducente/i

Le relative spese sono a carico del Committente; qualora non vengano pagate direttamente in loco dal Committente, verranno fatturate per l'intero ammontare.

11.5. Supplementi

- secondo conducente: € 200,00 al giorno + IVA, oltre alle eventuali spese per il ritorno nella località di servizio di partenza, in caso di utilizzo parziale;
- guida notturna: i servizi devono terminare entro le ore 24. Oltre tale ora, si dovrà corrispondere un supplemento di € 30,00 all'ora + IVA, fino ad un massimo di 2 ore. Superate queste 2 ore, sarà applicata un'ulteriore tariffa pari a €200,00 + IVA;

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N

11.6. Percorso a vuoto

I chilometri percorsi a vuoto, dalla sede di servizio alla località di partenza vengono conteggiati a carico del Committente.

11.7. Pagamento dei servizi svolti

Fatta salva la possibilità di definire specifici accordi definiti con clienti qualificati (agenzie, Associazioni etc.), di norma il pagamento può avvenire anticipatamente, presso l'Ufficio Noleggi oppure il giorno dell'effettuazione del servizio direttamente al conducente, il quale provvede al rilascio di ricevuta di incasso. successivamente la somma riscossa sarà regolarizzata mediante predisposizione ed invio di fattura commerciale.

11.8. Posti autobus e bagagli

Gli autobus vengono noleggiati per i soli posti a sedere. Non è ammessa la salita di passeggeri oltre il numero massimo previsto dalla carta di circolazione.

I bagagli al seguito della comitiva vengono accettati sino alla capienza del bagaglio. Viene escluso qualsiasi altro stivaggio. L'azienda non è responsabile del bagaglio e di oggetti che vengano lasciati dal proprietario a bordo dell'autobus. In caso di ritrovamento, potranno essere ritirati entro il termine di 30 gg, negli orari di apertura degli uffici.

11.9. Personale impiegato nei servizi di trasporto

Gli autobus sono condotti esclusivamente da dipendenti dell'Azienda nei confronti dei quali viene applicato il contratto di lavoro di categoria; i conducenti sono in possesso delle abilitazioni professionali richieste e previste a norma di legge. Nell'impiego del personale viaggiante l'Azienda osserva la vigente normativa nazionale e comunitaria (CE) in tema di regolamentazione dei tempi di guida e di riposo giornalieri dei conducenti (regolamento Cee n.561/2006).

11.9.1. Regolamento CE 561/2006 in materia di trasporto su strada effettuato a mezzo di veicoli adibiti al trasporto di viaggiatori.

In base alla normativa vigente (Reg. CE 561/2006), gli autisti impegnati nell'effettuazione di servizi di noleggio devono inderogabilmente, pena pesanti sanzioni a carico sia del lavoratore che dell'azienda, attenersi ai seguenti dettami stabiliti dagli art. 6, 7 e 8 capo II del suddetto Regolamento, per quanto concerne l'effettuazione di periodi di pausa, riposi giornalieri e settimanali, ore di guida giornaliera, settimanali e bisettimanali.

Sintesi normativa

1) Tempi di guida

- 9 ore giornaliera di guida;

- 10 ore giornaliere di guida due volte a settimana;
- massimo 56 ore di guida a settimana (4 giorni 9 ore + 2 giorni 10 ore);
- nell'arco di due settimane massimo 90 ore di guida.

2) Pausa nel periodo di 4h.30 di guida

- riposo di 45 minuti consecutivi trascorse 4 ore e 30 minuti di guida

oppure,

- due pause, inderogabilmente di almeno 15 + 30 minuti, all'interno delle 4 ore e 30 minuti di guida.

Attenzione: la seconda pausa deve essere obbligatoriamente di almeno 30 minuti anche se la prima è durata più di 15.

3) Riposo giornaliero (notturno)

- Riposo di tipo regolare: 11 ore consecutive ed ininterrotte oppure due periodi di 3 + 9 ore sempre ininterrotti;
- Riposo di tipo ridotto: tre volte a settimana può essere inferiore alle 11 ore ma comunque mai inferiore alle 9 ore.

4) Riposo Settimanale – Trascorsi 6 periodi di 24 ore (6 giorni lavorativi)

- Riposo di tipo regolare: pari a 45 ore ininterrotte;
- Riposo di tipo ridotto: minimo 24 ore, entro le tre settimane si effettua il recupero che comporta un prolungamento di 10 ore di un riposo settimanale o di un riposo giornaliero.

5) Disponibilità giornaliera del conducente (nastro operativo)

Fermo restando il rispetto delle ore di guida di cui al punto 1), l'impegno giornaliero massimo del conducente è di 15 ore a condizione che nelle 15 ore stesse riposi almeno 3 ore consecutive.

Il personale viaggiante è sottoposto alle visite mediche di cui al D.M. 88/99 (Idoneità alla guida) e D.Lgs. 81/08 (sicurezza sui luoghi di lavoro). Il personale è sottoposto annualmente anche al "Drug Screening".

11.10. Autobus

Tutti gli autobus utilizzati sono in possesso del previsto titolo all'immatricolazione e in regola con le disposizioni vigenti in materia di revisione annuale. L'utilizzo del veicolo è consentito per i soli posti a sedere. L'Azienda inoltre prevede cicli di manutenzione preventiva a cadenza programmata al fine di garantire il costante mantenimento delle condizioni di efficienza e sicurezza dei veicoli. Prima di ogni servizio gli autobus sono sottoposti a specifico intervento di pulizia interna e esterna. Tutti gli autobus adibiti a servizi di noleggio



Autolinee
S.A.B.B.A. s.r.l.



dispongono delle seguenti dotazioni standard minime: sedili reclinabili, aria condizionata, frigobar, impianto hi-fi / lettore CD-DVD, TV.

Sussiste in capo ai passeggeri l'obbligo di utilizzo dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza) sui veicoli dotati di tali apparati. Tale disposizione viene comunicata ai passeggeri, affinché non incorrano nelle previste sanzioni, mediante avvisi audiovisivi o da parte del personale di bordo oppure da indicazioni grafiche esposte sui posti da occupare.

Il bagaglio al seguito deve essere collocato nell'apposito vano (in genere collocato nella parte inferiore del veicolo); il cliente potrà portare con sé borse o contenitori di piccole dimensioni da riporre nelle apposite cappelliere.

A bordo degli autobus è vietato fumare.

Nel caso di riscontrato danneggiamento all'autobus o agli accessori di bordo, provocato dai passeggeri trasportati, i costi di riparazione saranno addebitati.

L'Azienda non assume alcuna responsabilità nel caso di, smarrimento, perdita o mancato ritrovamento di oggetti dimenticati a bordo del mezzo utilizzato nel servizio.

11.11. Interruzione forzata del servizio

L'interruzione del servizio dovuta a cause di forza maggiore non comporta il diritto ad un rimborso.

In caso di guasto tecnico del veicolo, l'Azienda garantisce un tempestivo intervento al fine di limitare al massimo il disagio dei viaggiatori attraverso l'attivazione della propria struttura ovvero delle organizzazioni convenzionate per gli interventi di riparazione o di sostituzione del veicolo.

Non è consentito il trasporto di animali domestici.

L'azienda si riserva la possibilità di subappaltare il servizio affidandosi a fornitori preventivamente selezionati, qualificati ed affidabili.

11.12. Responsabilità

Tutti gli autobus sono assicurati per i rischi derivanti dalla circolazione stradale ai sensi della legge 990/69 con primario istituto assicurativo con massimale unico di € 18.000.000,00.

L'Azienda prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);

Ragione Sociale:	Autolinee S.A.B.B.A. s.r.l.
Sede Legale:	Codice fiscale n. 00408170173 - Partita Iva n. 00560100984 - R.E.A. Brescia n.156964 - Capit. Soc. €100.000,00 i.v.
Ufficio Noleggio:	25040 Cividate Camuno (BS) – Via Roma, 38 – Telefono 0364 340212
e-mail:	25047 Darfo Boario Terme (BS) – Via Costantino 4/C – Telefono 0364 535910
per pagamenti:	sabba@adamelloexpress.com – info@autolineesabba.it – www.autolineesabba.it
codice univoco:	IBAN: IT 72 B 05387 54700 0000 4284 3691 (BPER) – IT 59 F 05696 54440 00000 6016X37 (POPSO)
	SUBM70N

- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli): in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;

- per danni involontariamente cagionati agli indumenti. Per poter accedere al risarcimento il cliente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente inviare formale richiesta circostanziata all'Ufficio Noleggi, per attivazione delle previste procedure;

11.13. Contatti

Tutti i contatti con la clientela vengono gestiti dal personale dell'ufficio noleggi in forma diretta, o mediante contatti telefonici o di posta elettronica. Sul sito web www.autolineesabba.it sono disponibili e consultabili tutte le informazioni relative all'attività svolta.

Ufficio Noleggi
AUTOLINEE S.A.B.B.A. s.r.l.
Via Costantino 4/C
25047 Darfo Boario Terme (BS)