

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO – SERVIZI DI TPL

GENERALITÀ

Riportiamo, qui di seguito, un estratto delle Condizioni Generali di Viaggio opportunamente approfondito per i Sig.ri Viaggiatori che intendono utilizzare i collegamenti di trasporto pubblico locale della Sadem. La validità dell'offerta dei servizi di trasporto da parte del vettore è da ritenersi soggetta al limite della disponibilità di posti consentiti dalla carta di circolazione del veicolo utilizzato.

OBBLIGO AL TRASPORTO

La Società esegue, sulle linee da essa esercitate, alle condizioni e alle tariffe autorizzate dagli Enti Concedenti, i trasporti di persone e bagagli.

BIGLIETTI E VALIDITÀ

I Sig.ri Viaggiatori sono invitati a premunirsi del titolo di viaggio acquistandolo presso gli Uffici della Società, le biglietterie locali e le rivendite autorizzate. È ammesso, solo quando non sia possibile acquistarsi nei punti vendita preposti, acquistare **con denaro contante o di piccolo taglio** il titolo di viaggio a bordo, previo sovrapprezzo stabilito dall'Ente Concedente. Il sovrapprezzo non viene applicato solo ed esclusivamente nel caso in cui, nella località di partenza, non sia presente alcuna rivendita. I viaggiatori muniti del biglietto di corsa semplice o A/R, che hanno **validità di due mesi** dalla data di emissione, debbono convalidarlo appena saliti a bordo con l'apposita validatrice (o dal personale di bordo in caso di guasto della stessa).

I biglietti di abbonamento devono riportare negli appositi riquadri il numero di tessera di riconoscimento e il periodo di validità, e devono essere convalidati appena saliti a bordo. Il biglietto di abbonamento è strettamente personale ed ha vigore solamente per il periodo per il quale è stato emesso. I biglietti non sono cedibili e debbono essere conservati fino al termine della corsa per presentarsi a ogni richiesta del personale per la verifica. Tutti i biglietti di viaggio assolvono la funzione di scontrino fiscale e quindi devono essere conservati, onde consentire eventuali controlli fiscali da parte degli organi accertatori. Tali controlli possono essere effettuati sia a bordo del mezzo che nelle immediate vicinanze delle località di fermata. Il viaggiatore sprovvisto del prescritto titolo di viaggio o con biglietto irregolare, è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa prevista dalle vigenti leggi. Si evidenzia che la sanzione è applicata anche nel caso in cui il passeggero non è in grado di esibire, contestualmente all'abbonamento, la propria tessera di riconoscimento e/o quando il numero della tessera non è stato, come previsto, riportato nell'abbonamento. L'azienda si riserva di espere ogni azione legale a carico di viaggiatori in possesso di documenti di viaggio alterati o non autentici.

RIMBORSI

I biglietti di corsa semplice, non utilizzati, sono rimborsabili previa decurtazione di una quota pari al 30% del loro valore, solo se inviati in originale alla Sadem S.p.A. entro due mesi dalla data di emissione. Non sono ammessi rimborsi parziali o totali per i biglietti di abbonamento. Non vengono effettuati rimborsi né per corse in ritardo e/o corse interrotte o soppresse per cause di forza maggiore (es. estemporaneo ed imprevedibile guasto al veicolo), né per avarie agli impianti di riscaldamento e/o aria condizionata del veicolo. Il biglietto di andata/ritorno utilizzato nella sola corsa di andata non è rimborsabile. Per il ritiro di rimborsi di importo inferiore a € 3,00 occorrerà presentarsi presso la sede della SADEM S.p.A. Grugliasco - via della Repubblica 14, dal lunedì al giovedì feriali: in orario 10/12-14/16.

Per le linee soggette a prenotazione, i biglietti devono essere disdetta via telefono o e-mail almeno 48 ore prima della data di effettuazione della corsa. Per i rimborsi delle linee **gratuitismo e collegamento aeroporti** consultare apposito regolamento su www.sadem.it. Per ottenere il rimborso, se spettante, è indispensabile inviare il biglietto originale a: **SADEM S.p.A. - via della Repubblica 14, 10095 Grugliasco (TO)**. Il rimborso sarà effettuato esclusivamente con assegno bancario non trasferibile entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

TRASPORTO BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente con sé un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario 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.

TRASPORTO PASSEGGINI

Il trasporto dei passeggeri a bordo degli autobus può essere accettato solo se attuato in assoluta sicurezza. Per questo motivo, al passeggero è data facoltà di salire sull'autobus con il passeggino aperto esclusivamente nel caso in cui il veicolo sia provvisto degli appositi alloggiamenti e/o attacchi per i disabili e questi, comunque, non siano già stati impegnati. In caso contrario, l'utente può accedere sul bus con il passeggino purché quest'ultimo sia stato richiuso e non provochi alcun intralcio e/o situazione di pericolo per gli altri passeggeri.

SERVIZIO BAGAGLI

Nel prezzo del biglietto e per ogni Viaggiatore è compreso il trasporto gratuito di un bagaglio a mano non eccedente i 10 kg purché non sia voluminoso. L'eccedenza del bagaglio viene tassata in base alla tariffa autorizzata dalle competenti autorità e deve essere regolata al momento dell'effettuazione del viaggio. **La società declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni e dispersioni e deterioramenti dei bagagli. Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.** Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme. Nel bagaglio consegnato al vettore per il trasporto non è ammesso includervi denaro, gioielli, oggetti o documenti di valore in genere, sostanze deteriorabili, maleodoranti, infiammabili, nocive, contaminanti o, comunque, pericolose. Ogni Viaggiatore è autorizzato a trattenere con sé, all'interno dell'autobus, a proprio rischio e pericolo, solo un piccolo bagaglio a mano. Sadem si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio. Sadem risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili. Il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202/54 e dalla 450/85.

TRASPORTO BICICLETTE

Come previsto dall'art. 23, punto 2° della l.r. 01.09.1977 n. 29 "...è ammesso il trasporto, quando possibile, di biciclette". Per evitare contestazioni o reami, il trasporto, con relativo pagamento, deve essere accettato solo quando le biglietterie abbiano accertato, con l'autista, se ciò sia possibile tenuto conto delle dimensioni della bagagliaia dell'autobus in servizio. Le biciclette dovranno essere libere da eventuali borse-zaini installati sui portapacchi, con il manubrio allineato al telaio. L'azienda non risponde per eventuali danni subiti dalle biciclette a causa di spostamenti nella bagagliaia durante il transito, qualora le stesse non siano state riposte dal cliente nelle borse porta-biciclette. Il prezzo del trasporto della bicicletta viene stabilito nella stessa entità del prezzo del biglietto di corsa semplice sulla tratta utilizzata.

COMPORTEMENTO IN VETTURA

I Viaggiatori presenti in vettura sono tenuti a:

- Mantenere, durante il viaggio, un comportamento dignitoso, in particolare evitando di schiamazzare e di lordare il veicolo, e attenersi ai divieti segnalati da apposite targhette e alle eventuali disposizioni particolari comunicate dal Personale della Società. I viaggiatori che terranno un comportamento scorretto saranno fatti scendere dal veicolo, con riserva di rivalsa per eventuali danni arrecati ai mezzi o al servizio.
- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato.
- Presentare il biglietto ad ogni richiesta del personale della Società accompagnato dalla carta di riconoscimento, in mancanza della quale il biglietto di abbonamento non è ritenuto valido;
- Non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- Occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Non arrecare danni, deteriorare o insudiciare i mezzi o le infrastrutture, il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati ai veicoli;

- Non fumare sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- Agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- Non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi;
- Non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata;
- Non azionare, salvo casi di pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di emergenza debitamente evidenziato;
- Non distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

I Viaggiatori che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura o essere fatti scendere alla fermata più vicina prima di aver completato il viaggio, a opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

I sig.ri Viaggiatori sono invitati a recarsi alla fermata di capolinea/salita, con **ALMENO 5 MINUTI DI ANTICIPO** rispetto al previsto orario di partenza/passaggio dell'autobus. La salita e la discesa dai mezzi deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo le linee. Le fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante o, in mancanza, informare l'autista. Il passeggero a terra ha l'obbligo di **segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo**. Per la salita e la discesa il viaggiatore è tenuto ad utilizzare le porte contrassegnate con l'apposita simbologia. Non è ammessa la salita sul mezzo 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.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Ogni Viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che non arrechi disturbo agli altri Viaggiatori e che sia dotato di museruola, guinzaglio e qualsivoglia congegno atto a renderlo inoffensivo come previsto dalle normative vigenti in materia. La somma da corrispondere è pari al 50% della tariffa intera applicabile per la tratta del Viaggiatore. Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori; qualora ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

FORZE DELL'ORDINE

Come da Ordine di Servizio 018/14 visibile sul sito www.sadem.it, è concessa la libera circolazione sui servizi di trasporto regionale e locale, su gomma e su ferro, al personale in divisa appartenente a: Polizia di Stato (in attività di servizio); Polizia Penitenziaria (in attività di servizio); Arma dei Carabinieri (in attività di servizio); Guardia di Finanza (in attività di servizio); Corpo Forestale (in attività di servizio); Vigili del Fuoco (in attività di servizio); Polizia Locale (limitatamente all'ambito di competenza territoriale); Esercito Italiano (solo in divisa); Marina Militare (solo in divisa); Aeronautica Militare (solo in divisa) **in attività di servizio, in divisa o non, purché Domiciliati o Residenti in Piemonte e previa esibizione, al conducente e/o al controllore, del tesserino del corpo di appartenenza.**

In caso di sovraffollamento dell'autobus si richiede la precedenza all'incarrozzamento dell'utenza civile e sarà ammesso il carico massimo di 5 unità aventi diritto alla libera circolazione (relativamente alle sopraccitate categorie) al fine di agevolare la fruibilità del servizio pubblico in base alla natura dello stesso. Se il veicolo presenta sufficienti posti liberi, non sarà applicabile la limitazione a cinque unità. In caso di occupazione totale dei posti a sedere sarà possibile occupare il corridoio di circolazione limitatamente alle autolinee autorizzate al trasporto in piedi e in conformità alle prescrizioni della carta di circolazione del mezzo specificamente utilizzato. Il diritto alla libera circolazione viene applicato a tutte le linee esercitate da Sadem ad esclusione delle linee "Torino/Malpensa aeroporti", "Torino/St.Vincent Casinò" e "Torino/Cervinia" dal momento che non sono servizi di Trasporto Pubblico Locale, ma servizi non contribuiti in regime di concorrenza e senza sovvenzioni. Gli agenti e funzionari delle succitate forze dell'ordine, se presenti in vettura, hanno il compito di intervenire in caso di situazioni che pregiudicano la sicurezza dei sig.ri passeggeri.

OGGETTI SMARRITI

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando il nostro Ufficio Oggetti Smarriti al numero 011/3000611 (operativo dal lunedì al venerdì feriali con orario 09h00-12h00 e 15h00-17h00), oppure compilando l'apposito modulo sul sito www.sadem.it. Se possibile, sarà cura della Sadem contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto a disposizione del legittimo proprietario, per il suo ritiro, nei termini di legge.

ORARI, TARIFFE, COINCIDENZE

Gli orari e le tariffe possono essere modificati, con benestare dell'Autorità di vigilanza, con semplice avviso presso le biglietterie delle rispettive linee interessate. La Società declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, dovute a ritardi o altro nelle corse e per involontarie inesattezze cui si fosse incorse nella stampa degli orari.

FORMALITÀ DI DOGANA E DI POLIZIA

I Viaggiatore deve attenersi alle disposizioni impartite dalle dogane e dalle autorità fiscali, autorità di polizia e altre autorità amministrative, tanto per ciò che riguarda la propria persona, quanto per ciò che concerne la visita dei bagagli, colli a mano e cani. Egli è tenuto ad assistere a detta visita, salvo le eccezioni previste dai regolamenti. L'impresa di trasporto non assume, di fronte al Viaggiatore, alcuna responsabilità nel caso in cui questi non si attenga alle disposizioni di cui sopra.

DANNI

Tutti i danni e guasti arrecati dai Viaggiatori ai veicoli, oggetti e locali della Società debbono essere risarciti.

RESPONSABILITÀ

La Società assume per i Viaggiatori e per i bagagli le responsabilità che le derivano dal contratto di trasporto previsto dal regolamento ferroviario italiano. I reclami sul servizio devono essere indirizzati alla Direzione della SADEM S.p.A. - via della Repubblica 1 - 10095 Grugliasco e per conoscenza a Extra.To - extrato@extrato.it

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio, nonché eventuali suggerimenti, possono essere inoltrati:

- **per iscritto** tramite l'apposito modulo disponibile sul sito www.sadem.it o a mezzo fax n° 011/3111156
- **telefonticamente** al nostro Call Center al n° 011/3000611 dal lunedì al venerdì feriali con orario 08h00-20h00.

In entrambi i casi il cliente deve specificare le proprie generalità, esporre in modo chiaro l'accaduto e trasmettere eventuale documentazione a corredo del reclamo. E' garantita la riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196/03). La risposta al cliente avverrà entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione.

Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni **all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**, ai sensi del Regolamento UE n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (N.B: solo dopo aver presentato un reclamo a SADEM e decorsi novanta giorni dall'invio), tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 - Torino, oppure inviando una email ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica: pec@pec.autorita-transporti.it reclami-bus@autorita-transporti.it; oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SITE), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-transporti.it

SCIOPERO

Sadem garantisce in caso di sciopero del personale, l'effettuazione delle corse nelle seguenti fasce orarie: dall'inizio del servizio alle ore 8.00 e dalle 12.00 alle 15.00, ai sensi della Legge 12/06/90 n. 146.