



## CONDIZIONI DI VIAGGIO

In vigore dal 20/12/2021

### PREMESSA

Le seguenti condizioni di viaggio sono valide per tutti i servizi di linea nazionali resi dalla SATAM s.r.l. e sono consultabili su [www.satambus.it](http://www.satambus.it).

### 1. ORARI

Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione.

### 2. BIGLIETTI E TARIFFE

Il biglietto è valido esclusivamente per la tratta, la data e la corsa indicate, deve essere conservato per tutta la durata del viaggio, non è cedibile e dovrà essere esibito ad ogni richiesta degli Agenti dell'Azienda e dei Funzionari degli Organi di Vigilanza.

Il passeggero al momento dell'acquisto è tenuto a controllare l'esattezza della prenotazione richiesta.

Sul biglietto è indicato il nome del **vettore che effettua il servizio**, il passeggero è tenuto a prenderne nota per individuare l'autobus su cui prendere posto per il viaggio.

Il biglietto può essere richiesto:

- per **un solo viaggio** (corsa semplice);
- per un viaggio di **andata e ritorno** con tariffa scontata del 10% rispetto al prezzo di due viaggi singoli (solo per alcune linee);
- per n. 10 viaggi al prezzo di 8 viaggi singoli (**carnet 10 corse**) (solo per alcune linee).

Il carnet 10 corse è nominativo e non può essere ceduto a terzi; è valido solo se accompagnato dal documento di identità; è valido per 10 corse sulla tratta indicata sul titolo di viaggio; è valido 90 giorni dalla data di acquisto, non sono ammesse deroghe su tale scadenza.

La prenotazione delle singole corse può essere effettuata su [www.satambus.it](http://www.satambus.it) accedendo nel proprio account dall'area clienti e selezionando "i miei abbonamenti" o presso le rivendite convenzionate; in mancanza della prenotazione l'utente è tenuto ad acquistare a bordo il regolare biglietto di corsa semplice.

Sono disponibili biglietti con "tariffe in promozione" in numero limitato, a disponibilità variabile fino ad esaurimento dei posti ad esse destinate.

### 3. ACQUISTO BIGLIETTI

I biglietti possono essere acquistati:

- sull'App SATAM scaricabile da Google Play o da App Store;
- su [www.satambus.it](http://www.satambus.it) pagando con carta di credito;
- prenotando su [www.satambus.it](http://www.satambus.it) o tramite call center allo 0871 344969 (lunedì/venerdì 9:00-19:30, sabato 9:00-13:00) e pagando presso una qualsiasi rivendita Sisal, entro 24 ore dalla prenotazione, e non oltre due ore prima dell'orario di partenza previsto dal capolinea;
- presso le biglietterie/agenzie viaggio convenzionate (l'elenco completo è disponibile su [www.satambus.it](http://www.satambus.it));
- in caso di disponibilità di posti, a bordo dell'autobus (solo il biglietto di corsa semplice).

### 4. RIMBORSO BIGLIETTI

È possibile richiedere il rimborso del titolo di viaggio acquistato fino ad un'ora prima dell'orario di partenza previsto dal capolinea. Oltre tale limite il biglietto non è rimborsabile.

Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con tariffa in promozione.

Il rimborso può essere richiesto:

- **(per gli utenti registrati)** sull'app SATAM o su [www.satambus.it](http://www.satambus.it) accedendo nel proprio account dall'area clienti. Selezionare "i miei biglietti", poi "annullamento" e la "modalità di annullamento": Borsellino (riaccredito nel borsellino del 100% del prezzo del biglietto), Diretto (riaccredito sulla carta di credito dell'80% del prezzo del biglietto), Bonifico (bonifico bancario di importo pari all'80% del prezzo del biglietto);
- **(per gli utenti non registrati)** chiamando il call center allo 0871 344969 (lunedì/venerdì 9:00-19:30, sabato 9:00-13:00) e richiedendo il rimborso Diretto (riaccredito sulla carta di credito dell'80% del prezzo del biglietto), con Bonifico (bonifico bancario di importo pari all'80% del prezzo del biglietto) o con coupon (coupon di pari importo del biglietto utilizzabile entro un anno dall'emissione);
- presso le biglietterie/agenzie viaggio convenzionate presentando il titolo di viaggio; il rimborso dell'80% del prezzo del biglietto sarà effettuato al momento.

## 5. CAMBIO DATA/CORSA

È possibile effettuare il cambio della data/corsa fino ad un'ora prima dell'orario di partenza previsto dal capolinea. Oltre tale limite il biglietto non è modificabile.

il costo del cambio corsa è di € 3,00 più l'eventuale differenza con il costo del nuovo biglietto.

Il cambio della data/corsa può essere richiesto:

- **(per gli utenti registrati)** sull'App SATAM o su [www.satambus.it](http://www.satambus.it) accedendo nel proprio account dall'area clienti. Selezionare "i miei biglietti", poi "cambio corsa";
- **(per gli utenti non registrati)** chiamando il call center allo 0871 344969 (lunedì/venerdì 9:00-19:30, sabato 9:00-13:00);
- presso le biglietterie/agenzie viaggio convenzionate presentando il titolo di viaggio.

## 6. BAMBINI E MINORENNI

I bambini da 0 a 3 anni non compiuti viaggiano gratuitamente senza occupare il posto.

I bambini da 3 a 12 anni pagano il biglietto ridotto del 50% del prezzo a tariffa intera.

I biglietti ridotti per bambini sono validi solo se accompagnati da un documento del bambino.

Ciascun passeggero adulto può far viaggiare al massimo due bambini a tariffa ridotta.

I minori che viaggiano da soli devono consegnare l'apposito "[modulo autorizzazione viaggiatori minorenni non accompagnati](#)", compilato in ogni sua parte, al personale di bordo prima di salire sull'autobus.

## 7. BAGAGLI

Nel prezzo del biglietto è compreso il trasporto di due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x30x25 da depositare nel bagagliaio dell'autobus e di un piccolo bagaglio a mano da portare a bordo. Ulteriori bagagli potranno essere accettati, previo pagamento della tariffa prevista direttamente al personale di bordo, salvo disponibilità di spazio.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare armi, munizioni, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili, preziosi. Il passeggero è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione alle prescrizioni di cui sopra. Satam s.r.l. non risponde in alcun caso del loro contenuto. La responsabilità del vettore per eventuali smarrimenti, furti o danneggiamenti di bagagli è regolata dalla norma di riferimento; in tali circostanze il passeggero deve tassativamente, a pena di decadenza, constatare con il personale viaggiante lo smarrimento e/o avaria dei propri bagagli.

## 8. ANIMALI

Sull'autobus sono ammessi soltanto animali di piccola taglia custoditi in idonei trasportini. Il viaggiatore deve pagare il biglietto ridotto del 50% del prezzo a tariffa intera anche per l'animale che dovrà essere posizionato sulle sue ginocchia o sotto la sua poltrona. Il biglietto per

l'animale è acquistabile solo a bordo dell'autobus, direttamente dal personale addetto, previa verifica delle condizioni sopra indicate.

Il viaggiatore è responsabile di qualsiasi danno arrecato dall'animale ad altri viaggiatori, all'autobus o a cose.

## 9. RICHIESTA FATTURA

Il passeggero può richiedere l'emissione della fattura - entro 24 ore dall'acquisto del titolo di viaggio - compilando, in ogni sua parte, l'apposito "[modulo richiesta fattura](#)".

## 10. 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:
  - b1. Il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
  - b2. Inoltrando una mail all'indirizzo: [reclami\\_satam@gruppolapanoramica.it](mailto:reclami_satam@gruppolapanoramica.it) con rilascio di apposita ricevuta

b3. A mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: SATAM srl, via Picena 54, 66100 CHIETI

c. Compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Clienti sul sito [www.satambus.it](http://www.satambus.it)

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 (numero del biglietto) o la copia del titolo del 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:

- Mancata emissione del biglietto
- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Mancata assistenza del passeggero
- Inosservanza degli obblighi a tutela di persona con disabilità o mobilità ridotta
- Ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- Informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- Mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- Mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopraindicati, 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.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- Utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- Di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti.

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.

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.

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 del viaggio e dell'utente, 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.

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.

## **11. FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia sarà competente il Foro di Chieti.

## **12. NORMA DI CHIUSURA**

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle suddette Condizioni di Viaggio, si applicano le norme del Codice Civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore.

E' facoltà della Società modificare ed integrare in qualsiasi momento il presente regolamento. Il regolamento aggiornato e vigente sarà in ogni caso sempre a disposizione dell'utenza presso il sito internet aziendale [www.satambus.it](http://www.satambus.it).