

### **1. VALIDITÀ TITOLO DI VIAGGIO**

Il titolo di viaggio ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata sullo stesso e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale di servizio. Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario ufficiale previsto e deve occupare il posto evidenziato sul titolo di viaggio; tuttavia, per disposizioni della direzione aziendale, eccezionalmente, l'assegnazione del posto potrà subire variazioni.

Se sprovvisto di biglietto il passeggero può essere ammesso a bordo nel limite dei posti disponibili. Ai biglietti acquistati a bordo autobus si applica un sovrapprezzo rispetto alla tariffa ordinaria pari a € 3,50. I minori sino a 12 anni non compiuti hanno diritto ad eventuali riduzioni sulla tariffa ordinaria solo se il biglietto si acquista prima della partenza, presso le biglietterie abilitate o via internet; in caso contrario a bordo autobus dovranno pagare la tariffa ordinaria con sovrapprezzo pari a € 3,50. Il titolo di viaggio può essere STANDARD, cioè un biglietto acquistato in biglietteria e consegnato, in forma cartacea, direttamente al passeggero oppure PREPAGATO, cioè un biglietto, acquistato per conto del passeggero, del quale sarà necessario comunicare, al personale di bordo, il numero di ricevuta fiscale: a questo tipo di biglietto si applica un supplemento sulla tariffa di trasporto di Euro 1,00. Il ticket elettronico (acquistato via internet) costituisce un regolare titolo di viaggio con validità fiscale e legale, parimenti ai titoli acquistati nelle biglietterie. Il cliente è tenuto a comunicare al personale di bordo i riferimenti del biglietto acquistato ovvero il Numero Ricevuta Fiscale ed il numero della corsa/bus.

Eventuali richieste di fatturazione dei titoli di viaggio vanno inoltrate via mail all'indirizzo [roma@simetspa.it](mailto:roma@simetspa.it) o via fax al n. 06/4820226 entro e non oltre 48 ore dalla data di acquisto. La stessa sarà inviata esclusivamente via mail all'indirizzo fornito dal cliente.

L'acquisto del titolo di viaggio sulle Linee internazionali è regolato dalle norme di legge in materia di immigrazione. È obbligatorio produrre copia dei documenti validi per il transito nel territorio Europeo. Su alcune linee sono previsti trasbordi per raggiungere le località finali di destinazione.

### **2. DISDETTA / RICONVALIDA BIGLIETTO**

Il biglietto può essere riconvalidato per una sola volta, solo previa disdetta, da effettuarsi tassativamente entro 24 ore prima della partenza. La disdetta deve essere comunicata unicamente alla Sede Operativa, in orario d'ufficio (DA LUNEDÌ A SABATO DALLE ORE 09:00 ALLE ORE 19:00), via telefono (0983/520315) o fax (0983/521568) o mail ([online@simetspa.it](mailto:online@simetspa.it)). Durante l'orario di chiusura degli uffici, è necessario inviare la disdetta via e-mail all'indirizzo mail [online@simetspa.it](mailto:online@simetspa.it) o via Fax al numero 0983/521568. I titoli di viaggio non annullati secondo tale procedura non sono riconvalidabili. Il biglietto, regolarmente disdetto, può essere riutilizzato, **tassativamente**, entro e non oltre 180 giorni dalla data di acquisto.

Nel caso in cui il biglietto sia stato acquistato presso una biglietteria abilitata, la riconvalida deve essere effettuata presso un punto vendita Simet S.p.A., comunicando il numero fiscale del titolo di viaggio.

Nel caso in cui il biglietto sia stato acquistato via internet sia la disdetta sia la riconvalida vanno effettuate direttamente sul portale [www.simetspa.it](http://www.simetspa.it).

**I biglietti acquistati in promozione sono riconvalidabili esclusivamente con integrazione a tariffa ordinaria.**

### **3. TRASPORTO BAGAGLI**

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano (cm 40x30x15 max 5 kg) da collocare nelle cappelliere dell'autobus e n. 2 bagagli, dalle dimensioni massime di cm. 140 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 32 Kg, da collocare nelle apposite bauliere. Per le linee internazionali, il limite di peso per i due bagagli trasportabili, è di 40 Kg; per i bagagli aggiuntivi la tariffa è di 10,00 per bagaglio, compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano. Su tutti i bagagli a cura del passeggero deve essere apposta una etichetta con il proprio nome, cognome ed indirizzo. Il bagaglio privo di etichetta non potrà essere accettato, in alcun modo, a bordo. 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 (vasi, telecamere, ecc.), recipienti di vino ed olio. Il passeggero è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione alle prescrizioni di cui sopra. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi.

Fatto salvo quanto disposto al quarto paragrafo, dal momento della salita a bordo dell'autobus e fino alla discesa Simet S.p.A. è responsabile, in base alla normativa vigente, entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero, della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso e stivato nel vano bagagli, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene, ai fini risarcitori, che esso non superi il peso massimo consentito, come sopra indicato. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Simet S.p.A. 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 stesso. È vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. Simet S.p.A. non risponde del loro deterioramento o smarrimento o furto, salvo che – previa autorizzazione al trasporto – il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - nell'ambito della normativa vigente ed entro i limiti sopra precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

Fermo quanto previsto al precedente paragrafo, il passeggero che abbia smarrito, ovvero subito il furto e/o uno scambio del bagaglio riposto nella stiva dell'autobus, deve – a pena di decadenza – far constatare il fatto al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Successivamente, ogni richiesta relativa a quanto ora illustrato dovrà essere comunicata per scritto entro 48 ore alla sede operativa di Simet S.p.A. a Rossano (0983/520315; [online@simetspa.it](mailto:online@simetspa.it)); qualora il bagaglio venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il deposito comunicato.

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 km, così come nel caso di servizi occasionali se il punto iniziale d'imbarco o il punto finale di sbarco del passeggero è situato nel territorio di uno Stato membro, i passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, in virtù di quanto disposto dall'art. 7 del Regolamento UE 181/2011, a un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus entro il limite massimo di € 1.200,00 a 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. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

### **4. TRASPORTO ANIMALI**

Gli animali non possono essere trasportati. Eccezionalmente, sono ammessi a bordo dei bus i cani guida per non vedenti.

### **5. DIVIETI/OBBLIGHI**

A bordo degli autobus è vietato fumare, compresi i dispositivi elettronici. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore. Inoltre, è fatto assoluto divieto di depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale degli autobus. A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio. È fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio. È fatto obbligo di restare seduti quando l'autobus è in movimento. A bordo dell'autobus il Cliente è tenuto ad allacciare la cintura di sicurezza come previsto dal C.d.S.. I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo in seggiolini di sicurezza omologati; i seggiolini non sono in dotazione. È fatto obbligo ai genitori di minori, soggetti all'uso dei sedili, in base alla loro età e per come previsto dalla normativa, di consegnare al personale viaggiante i dispositivi per la incolumità dei bambini. I minori di età inferiore ai 15 anni compiuti possono viaggiare su tutti i servizi di linea nazionali e internazionali solo se accompagnati da un genitore o da una persona di almeno 18 anni con autorizzazione dei genitori. I minorenni non accompagnati, tra i 15 e i 18 anni, provvisti di documento di riconoscimento valido, devono essere muniti di regolare autorizzazione a viaggiare emessa dal genitore o dal tutore; il modulo minori può essere scaricato dal sito web [www.simetspa.it](http://www.simetspa.it) o può essere richiesto presso le biglietterie autorizzate. Simet S.p.A. non si assume espressamente alcun obbligo di sorveglianza nei confronti del minore. I minori non accompagnati non possono viaggiare oltre i confini nazionali. Il passeggero non è ammesso al viaggio, o può essere allontanato dal bus, senza alcun rimborso, nel caso in cui rappresenti un pericolo per la sicurezza. È fatto assoluto divieto di assumere sostanze alcoliche e/o stupefacenti che possono alterare le proprie capacità. Il Trasporto di passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta è previsto solo previa prenotazione obbligatoria ed è soggetta a disponibilità. La società declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle prescrizioni di cui sopra.

### **6. SOSTE TECNICHE DI RISTORO**

Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso mediamente non superano i 20 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale viaggiante e della società.

## **7. RESPONSABILITÀ DEL VETTORE**

Il biglietto acquistato può essere rimborsato solo nel caso di cancellazione e/soppressione della corsa per responsabilità ascrivibili a Simet S.p.A. a condizione che la relativa richiesta di rimborso venga presentata nel termine decadenziale di tre mesi. Resta, comunque, salva l'ipotesi in cui la mancata fruizione del servizio di trasporto da parte del passeggero (anche a partenza già avvenuta) sia stata determinata da causa al medesimo non imputabile (Es: infortunio, malattia, morte di un congiunto); nel qual caso il contratto è risolto e l'Azienda provvede al rimborso del prezzo a fronte dell'esibizione di adeguata e congrua documentazione comprovante l'oggettivo impedimento. Nella citata ipotesi, non è previsto alcun termine di decadenza entro il quale denunciare la causa di impedimento e richiedere il rimborso del prezzo.

Simet S.p.A. copre i danni causati al passeggero dal momento della salita a bordo dell'autobus e fino alla discesa, salvo quelli causati per negligenza del viaggiatore, laddove la negligenza si ponga come causa esclusiva del danno.

In caso di servizi regolari nazionali ed internazionali il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per cui la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km ed in caso di servizi occasionali, l'Azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

In tutti gli altri casi trova applicazione il Regolamento UE 181/2011.

## **8. RECLAMI**

I passeggeri possono presentare eventuali reclami, in caso di presunta infrazione da parte di Simet S.p.A. delle disposizioni del Regolamento (UE) N. 181/2011 del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, secondo le procedure di seguito specificate:

**1.** In prima istanza, i passeggeri dovranno presentare reclamo scritto a Simet S.p.A.:

- tramite posta ordinaria all'indirizzo di Via S. Antonio 12 87067 Rossano (CS) (Tel. 0983.520315) oppure a mezzo Fax al 0983.521568;
- tramite posta elettronica all'indirizzo pec: [simetbus@legalmail.it](mailto:simetbus@legalmail.it).

Ai sensi dell'art. 27 del Regolamento UE n. 181/2011, i passeggeri dovranno presentare i reclami entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

Simet S.p.A.:

- entro un mese dal ricevimento del reclamo, notificherà al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o che è ancora in esame;
- non oltre tre mesi dal ricevimento del reclamo, fornirà al passeggero una risposta definitiva allo stesso.

**2.** In seconda istanza, decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Simet S.p.A., i passeggeri potranno presentare reclamo - ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 - all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento e secondo le modalità stabilite dalla medesima Autorità. In particolare, il reclamo potrà essere presentato alternativamente:

- tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino,
- inviando un e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:
  - ✓ Pec: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
  - ✓ E-mail: [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it) ;
  - ✓ utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

## **9. DISPOSIZIONI FINALI**

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accettano espressamente le presenti condizioni contrattuali unitamente a quanto previsto nel regolamento (UE) N.181/2011.