



**CONDIZIONI GENERALI
DI TRASPORTO
E DIRITTI
DEI PASSEGGERI**

PREMESSA

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" ed annessi "Diritti dei passeggeri" di cui al Regolamento UE n. 181/2011, disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma effettuato dalla SANGRITANA SPA – P.I./C.F. 02357300694, con sede legale in Lanciano (CH) – Piazza C. Dellarciprete 6 – tel. 0872.708230 – mail: info@sangritana.it ed in seguito definita "Società".

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

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dalla Società al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla loro nazionalità o luogo di stabilimento della Società o del venditore di biglietti.

La Società si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata (sia cartaceo che in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

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 e articolo 9 delle presenti condizioni, la Società 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, ed a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include quello di essere informati sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. La Società 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.

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

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Società solo se in possesso di valido titolo di viaggio, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I biglietti della Società sono acquistabili presso:

- online sul sistema di biglietteria elettronica della Società a cui si accedere dal sito www.sangritana.it
- le agenzie e punti vendita convenzionati il cui elenco si può visionare sul sito www.sangritana.it alla voce "Info/Agenzie convenzionate".

2.1. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per:

- Corsa semplice
- Corsa andata e ritorno
- Carnet n. 10 viaggi
- Abbonamento settimanale (5 giorni - lunedì/venerdì o martedì/sabato)
- Abbonamento settimanale (6 giorni - lunedì/sabato)
- Abbonamento mensile

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 la Società, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

2.2. 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 (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo.

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 2.6

2.3. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire entro un'ora prima della partenza prenotata e può avvenire nei seguenti modi:

- In caso di biglietto acquistato on line, la richiesta di rimborso va fatta tramite il sito www.sangritana.it, compilando il modulo che si trova nella sezione Info/Contatti;
- In caso di biglietto acquistato in un punto vendita convenzionato con la Società, il rimborso, decurtato del 10%, può essere effettuato da qualsiasi agenzia o punto vendita convenzionato.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea, fatta eccezione per quei casi in cui il passeggero può dimostrare il sopraggiungere di cause di impedimento ad effettuare il viaggio (incidente, ricovero ospedaliero, ecc.).

La Società non è tenuta 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 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).

2.4. Cambio corsa

Una volta acquistato il titolo di viaggio, l'utente può chiedere di utilizzarlo su altra corsa, facendone richiesta prima della partenza della corsa stessa prenotata presso uno dei punti vendita convenzionati. Tale servizio comporta un supplemento di € 1,00.

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, provvedendo ad acquistare a bordo nuovo biglietto.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dalla Società) 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 regionale vigente;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà della Società: 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 dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

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 info@sangritana.it. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

La Società 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, queste ultime sono tenute a comunicare la loro presenza su una delle corse gestite dalla Società contattando la stessa telefonicamente al numero 0872.708230 oppure via mail all'indirizzo info@sangritana.it.

A seguito di tale comunicazione, la Società 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 e sistemarsi sul mezzo in questione.

3.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' 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 la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto.

In questo caso, 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. In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

3.2. 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 riconducibili alla diretta responsabilità della Società, quest'ultima provvede a risarcire il passeggero in misura pari al costo della sostituzione o riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

ART. 4 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con la Società 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 dalla Società 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.

4.1. 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;
- b) osservare le eventuali prescrizioni, avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto;
- c) astenersi dal parlare al 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;
- d) usare il proprio cellulare o altri strumenti elettronici con tempi, volumi, modalità e funzioni rispettosi verso gli altri viaggiatori;
- e) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. La Società declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza;
- f) non consumare a bordo del mezzo alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g) fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso della Società.
- h) 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.
- i) al passeggero è vietato 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;
- l) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto dipenda dal viaggiatore, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

4.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale della Società stessa; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, la Società si riserva la facoltà di sporgere denuncia

a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

4.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

E' 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, la Società provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri che si impegnano ad utilizzarle in modo civile ed igienico.

ART. 5. CANCELLAZIONE O RITARDO

5.1. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea superiore ai 30 minuti rispetto all'orario di partenza, la Società dovrà compiere qualsiasi sforzo ragionevole affinché il passeggero venga informato. Ciò verrà fatto dalla Società stessa mediante il proprio sito web o altri social o, se necessario, mediante comunicazione personale con il passeggero interessato, sempre che quest'ultimo abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

5.1. Guasto dell'autobus durante il viaggio

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, la Società 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 stesso verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

5.2 Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, la Società presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, se necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione per la prima assistenza. La Società provvederà ad utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della Società.

In caso di decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidente stradale derivante dall'uso dell'autobus, il passeggero ha diritto ad un risarcimento, calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile, e il cui importo non può essere inferiore a € 220.000,00 per passeggero e € 1.200,00 per bagaglio.

ART. 6 TRASPORTO DI MINORI

La Società presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

I minori di anni 14 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 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere apposita dichiarazione di accompagnamento da far pervenire all'indirizzo mail info@sangritana.it.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI

7.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

I 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. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani affinché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 15 cad.

I bagagli vengono riposti nel vano bagagli dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero.

7.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare ulteriori bagagli solo in caso di disponibilità di spazio nell'apposito vano. E' anche consentito il trasporto di una bicicletta o di passeggino per bambini. Ciò avviene a titolo gratuito solo se il passeggero, oltre alla bici o al passeggino ha un solo altro bagaglio a seguito.

7.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

E' 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. La Società 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, la Società potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato

valore. La Sangritana Spa non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

7.4. La responsabilità del bagaglio

I bagagli trasportati a bordo dei mezzi della Società non sono coperti da alcuna polizza assicurativa. La Società stessa, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile dell'eventuale smarrimento del bagaglio solo e soltanto se detto smarrimento fosse riconducibile a sue specifiche responsabilità. In tal caso, la Società rimborserà al passeggero un importo massimo di € 6,20 per chilogrammo, per un massimo di kg 15 come peso del bagaglio.

La perdita o le avarie del bagaglio 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 uno dei depositi della Società, previo contatti con la stessa.

7.5. 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 e, entro i tre giorni successivi al furto e/o smarrimento, darne comunicazione alla Società via e-mail all'indirizzo info@sangritana.it

ART. 8 IL TRASPORTO DI ANIMALI

8.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, 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 compagno 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.

9.1. Le condizioni di trasporto

Ad ogni viaggiatore è concesso portare, previo pagamento di regolare biglietto, sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola. Altri animali, sempre di piccola taglia, devono essere sistemati in appositi trasportini.

Ogni passeggero può trasportare al massimo un animale a seguito.

9.2. 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.

9.3. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa intera, fatta eccezione per il cane guida del passeggero non vedente che non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 10 RECLAMI

La Società al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti un modulo per la SEGNALAZIONE e/o RECLAMO nell'area "Contatti" del proprio sito aziendale www.sangritana.it.

10.1. Segnalazione disservizi e reclami

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 alla Società tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area "Contatti" sul sito www.sangritana.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Sangritana Spa – Piazza C. Dellarciprete, 6 66034 LANCIANO (CH) ovvero via mail all'indirizzo: info@sangritana.it ovvero a mezzo fax al nr. 0872-708213.

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. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'Associazione di Consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta alla Società un suo comportamento o un'omissione.

La Società dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Contatti del

sito www.sangritana.it;

- inoltrando una mail all'indirizzo: info@sangritana.it.

Il reclamo va presentato alla Società entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il regolare servizio.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo, la Società notifica al passeggero che il reclamo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

La Società si obbliga a fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.