

CONDIZIONI DI TRASPORTO

Aggiornamento 15.09.2025

PREMESSA

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO

ART. 3.1 Promozioni

ART. 3.2 Programmi fedeltà

ART. 3.3 Cambio del titolo di viaggio

ART. 3.4 Rimborso del titolo di viaggio

ART. 4 VIAGGIARE CON BAMBINI

ART. 4.1 Minori non accompagnati

ART. 4.2 Sistemi di ritenuta per bambini

ART. 4.3 Trasporto bagagli e passeggino

ART. 5 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI

ART. 6 TRASPORTO BAGAGLI

ART. 6.1 Franchigia bagagli

ART. 6.2 Bagagli danneggiati/rubati/smarriti

ART. 6.3 Oggetti smarriti

ART. 6.4 Bagagli non accompagnati

ART. 7 CANCELLAZIONI O RITARDI

ART. 8 SEGNALAZIONI E RECLAMI

ART. 8.1 Segnalazione disservizi

ART. 8.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda

ART. 8.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione dei trasporti

TRASPORTO DISABILI

Disposizioni

ART. 9 PRIVACY

PREMESSA.

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano i servizi di autolinee in ambito nazionale ed internazionale effettuati da:

Steat Spa
Via Giovanni Da Palestrina 63
63900 Fermo (FM)
P.I. e C.F. 01090950443
Telefono +39.0734.229400
Fax. +39.0734.229004
info@steat.it
segreteria@pec.steat.it
www.steat.it

Le presenti condizioni di trasporto possono essere consultate sul sito www.frecciaroma.it

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO.

Steat Spa garantisce l'informazione per i propri servizi di autolinee.

Gli orari pubblicati sono soggetti a variazioni pertanto si è tenuti a chiedere conferma all'atto della prenotazione.

Le informazioni vengono fornite attraverso i seguenti canali:

- bus@frecciaroma.it
- tramite il call center +39.331.3939080
- www.frecciaroma.it

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO.

Il passeggero è chiamato a collaborare con Steat Spa al fine di garantire la qualità e la sicurezza del servizio, rispettando le presenti condizioni di trasporto.

Il passeggero che fruisce dei servizi erogati da Steat Spa è obbligato a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Steat Spa per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto.

In caso di danneggiamento doloso, Steat Spa si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO.

Steat Spa garantisce il trasporto per i passeggeri in possesso di titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio ha validità solo per il giorno, il luogo di partenza, il luogo di arrivo, l'orario di partenza, l'orario di arrivo indicati sullo stesso.

I biglietti sono acquistabili attraverso i seguenti canali:

- www.frecciaroma.it
- tramite l'App gratuita FrecciaRoma disponibile per dispositivi Android e IOS
- presso le rivendite autorizzate
- a bordo
- tramite Itabus.it

Il titolo di viaggio riporta:

- la denominazione sociale, i dati fiscali e i contatti del vettore
- la data, l'ora e il luogo di partenza
- la data, l'ora e il luogo di arrivo
- la data e l'ora di emissione e il prezzo pagato
- il numero del biglietto, i dati del passeggero e la tipologia tariffaria
- un estratto delle condizioni di trasporto consultabili integralmente al sito www.frecciaroma.it

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e prima di completare la transazione il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati contenuti in esso.

Il titolo di viaggio può essere presentato su supporto cartaceo o elettronico.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, salvo disponibilità di posto a sedere, a seguito dell'ammissione di regolare titolo di viaggio da parte del personale di bordo.

Steat Spa assicura il trasporto dei passeggeri salvo i casi in cui si verificano condizioni che mettano a rischio la sicurezza del trasporto.

ART. 3.1 Promozioni.

Promo bambini 0-11

I bambini di età compresa tra 0 e 11 anni possono viaggiare accompagnati dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

Promo over 65

Gli adulti di età superiore ai 65 anni possono viaggiare dietro il pagamento della tariffa scontata del 40% arrotondata all'unità superiore.

Promo piccoli animali

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare dietro il pagamento della tariffa scontata del 30% arrotondata all'unità superiore.

Promo AR

Prenota il tuo viaggio di andata e ritorno per ottenere uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

Abbonamento 10 corse

Prendi 10 paghi 8.

Condizioni contrattuali:

- valido 180 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto
- è nominativo

ART. 3.2 Programmi fedeltà.

Bronze

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 5 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Bronze.

I vantaggi?

Uno sconto del 5% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Bronze associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Silver

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 10 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Silver.

I vantaggi?

Uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Silver associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Studenti

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei regolarmente iscritto ad un percorso formativo medio o universitario hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Studenti.

I vantaggi?

Uno sconto del 25% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- [iscriviti al nostro portale](#)
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Studenti"
- compila il form allegando foto, l'iscrizione ad un percorso formativo medio o universitario e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Forze dell'ordine

Se fai parte di un corpo armato hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Forze dell'ordine.

I vantaggi?

Uno sconto del 100% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti

Come aderire?

- [iscriviti al nostro portale](#)
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Forze dell'ordine"

- compila il form allegando foto, il tesserino di riconoscimento del corpo armato e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Forze dell'ordine associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Diversamente abili

Se sei in possesso di un certificato di disabilità ai sensi della normativa vigente, hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà dedicato alle persone con disabilità.

I vantaggi?

Uno sconto del 100% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per l'accompagnatore.

Come aderire?

- [iscriviti al nostro portale](#)
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Diversamente abile"
- compila il form allegando foto, un documento di invalidità e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto, seleziona la tessera "Diversamente abile" associata al tuo account. Successivamente, clicca su "Aggiungi passeggero" e, nel menu a tendina relativo alla tariffa, scegli l'opzione "Accompagnatore".

ART. 3.3 Cambio del titolo di viaggio.

Il cambio del biglietto è consentito fino alla data e ora di partenza della corsa prenotata dietro il pagamento dell'eventuale differenza tariffaria.

Puoi richiedere il cambio biglietti:

- tramite il sito www.frecciaroma.it o app FrecciaRoma (per utenti registrati)
- tramite il call center +39.331.3939080
- tramite email bus@frecciaroma.it

Il numero massimo di cambi possibili sono 3 per biglietto.

ART. 3.4 Rimborso del titolo di viaggio.

Il rimborso del biglietto è consentito fino a 24 ore prima della data e ora di partenza della corsa prenotata senza penale.

Puoi richiedere il rimborso biglietti:

- tramite il sito www.frecciaroma.it o app FrecciaRoma (per utenti registrati)
- tramite il call center +39.331.3939080

- tramite email bus@frecciaroma.it

Non è possibile richiedere il rimborso se è stato effettuato un cambio del biglietto

ART. 4 VIAGGIARE CON BAMBINI.

I bambini di età compresa tra 0 e 11 anni possono viaggiare accompagnati dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

ART. 4.1 Minori non accompagnati.

I ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 18 anni possono viaggiare non accompagnati salvo compilazione dell'[apposita autorizzazione](#).

ART. 4.2. Sistemi di ritenuta per bambini.

Se desideri utilizzare un sistema di ritenuta per bambini questo ti verrà fornito a titolo gratuito.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile e di garantirti la possibilità di usufruire dei sistemi di ritenuta per bambini, ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze di viaggio almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremmo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto il peso del tua/o bambina/o.

Prenota con noi: bus@frecciaroma.it

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 4.3 Trasporto bagagli e passeggino.

Ogni bambino ha diritto al pari di un adulto al trasporto gratuito di due bagagli da stiva, un bagaglio a mano e in aggiunta un passeggino.

ART. 5 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare dietro il pagamento della tariffa scontata del 30% arrotondata all'unità superiore.

Il trasporto è ammesso solo se l'animale è collocato all'interno del trasportino o è dotato di museruola.

Gli animali di piccola taglia devono essere posizionati a terra, di fianco al sedile prenotato dal passeggero in modo da non comportare intralcio al regolare svolgimento del servizio ovvero tenuti sulle ginocchia del passeggero.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli 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.

I cani guida che accompagnano persone con disabilità visive sono ammessi al trasporto a titolo gratuito.

ART. 6 TRASPORTO BAGAGLI.

ART. 6.1 Franchigia bagagli.

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

2 bagagli da stiva

1 bagaglio a mano

Per bagaglio da stiva si intende un bagaglio di dimensioni complessive non superiori di 140 cm e peso non superiore a 12 kg da collocare all'interno della stiva dell'autobus.

Per bagaglio a mano si intende un bagaglio di dimensioni non superiori a 40 X 30 X 15 cm e peso non superiore a 5 Kg da collocare all'interno delle cappelliere degli autobus.

E' consentito il trasporto di ulteriori bagagli da stiva salvo disponibilità di posto e dietro il pagamento della tariffa di euro 5,00.

Ricorda che i bagagli devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

E' fatto divieto al passeggero di trasportare merci o sostanze pericolose e oggetti di valore.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 6,20 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

ART. 6.2 Bagagli danneggiati/rubati/smarriti.

Se ti è stato danneggiato, rubato o hai smarrito un bagaglio a bordo di un autobus FrecciaRoma puoi inviarci una segnalazione tramite l'apposito modulo.

Ricorda che i bagagli devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

E' fatto divieto al passeggero di trasportare merci o sostanze pericolose e oggetti di valore.

In caso di danneggiamento o perdita del bagaglio il passeggero è tenuto a darne immediata comunicazione al personale di bordo e compilare l'apposito modulo.

In caso di danneggiamento o perdita del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 6,20 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

ART. 6.3 Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo di un autobus FrecciaRoma, è necessario inviare una segnalazione tramite email, dopo aver compilato [l'apposito modulo](#).

ART 6.4 Bagagli non accompagnati

E' possibile trasportare bagagli non accompagnati dietro il pagamento della tariffa di seguito riportata:

- Busta - euro 10,00
- Pacco fino a 5 Kg - euro 15,00
- Pacco fino a 15 Kg - euro 20,00

L'acquisto dei titoli di viaggio per bagagli non accompagnati può avvenire solo a bordo.

In fase di consegna del bagaglio non accompagnato verranno richieste le generalità di chi consegna e di chi ritira.

In caso di mancato ritiro del bagaglio non accompagnato lo stesso dopo 48 sarà eliminato.

ART. 7 CANCELLAZIONI O RITARDI.

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 successive fermate, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

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, 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.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

Per quanto non espressamente indicato si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

ART. 8 SEGNALAZIONI E RECLAMI.

ART. 8.1 Segnalazione disservizi.

Per segnalazione disservizi si intendono eventuali consigli, osservazioni, suggerimenti 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 nelle seguenti modalità:

- tramite email all'indirizzo bus@frecciaroma.it
- tramite PEC all'indirizzo segreteria@pec.steat.it
- [sul sito](#)

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione delle segnalazioni e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 8.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale il passeggero, 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, dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma di acquisto o dalla carta dei servizi.

Il reclamo può essere inoltrato in lingua italiana o inglese nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Steat Spa - Via Giovanni Da Palestrina 63 - 63900 Fermo (FM)
- tramite email all'indirizzo bus@frecciaroma.it con ricezione di conferma di lettura
- tramite PEC all'indirizzo segreteria@pec.steat.it
- sul sito www.frecciaroma.it alla voce segnalazioni
- compilando l'apposito modulo
- <https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/02/All.-2-Moduloreclamo-autobus.pdf>

I reclami che saranno inviati senza la compilazione dell'apposito modulo saranno analizzati dall'azienda solo se completi dei seguenti dati:

- nome, cognome e recapito del passeggero
- documento di identità del passeggero
- data, ora, luogo di partenza e luogo di destinazione
- copia del titolo di viaggio
- descrizione del reclamo

I reclami devono essere inviati dal passeggero nelle modalità e con i contenuti indicati entro tre mesi dalla data del viaggio.

Steat Spa entro un mese invierà al passeggero entro un mese un aggiornamento sul reclamo ed entro tre mesi la chiusura del reclamo.

I termini per il calcolo dei tempi indicati viene calcolato nelle seguenti modalità:

- data di ricezione della raccomandata in caso di invio a mezzo posta raccomandata
- data di ricezione della conferma di lettura dal passeggero in caso di invio tramite email
- data di ricezione dell'accettazione e della consegna in caso di invio tramite PEC
- data di ricezione della conferma di compilazione dal passeggero in caso di invio tramite sito www.frecciaroma.it

E' fatta salva la facoltà da parte del passeggero di utilizzare procedure extragiudiziali delle controversie o di presentare un reclamo all'Autorità di regolamentazione 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:

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

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione dei reclami e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 8.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione 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'Autorità di regolamentazione dei trasporti - Via Nizza 230 - 10126 Torino - tel. +390111912550 - posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it - posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Per quanto non espressamente indicato si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

TRASPORTO DISABILI

- il trasporto delle sedie a rotelle pieghevoli è gratuito e avviene nel vano bagagli
- Le carrozzine elettriche non sono ammesse per motivi di sicurezza
- Accompagnatore del disabile viaggia gratuitamente (prima completare la prenotazione del biglietto per la persona disabile e poi contattare il servizio clienti per richiedere il posto gratuito per l'accompagnatore)
- È obbligatorio segnalare la necessità di trasportare la sedia a rotelle almeno 36 ore prima della partenza
- I cani guida per passeggeri non vedenti viaggiano gratuitamente e devono rimanere ai piedi del passeggero durante il viaggio.

ART. 9 PRIVACY.

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza del servizio saranno fornite ai passeggeri ai recapiti dallo stesso forniti all'atto della prenotazione.

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