



## **CONDIZIONI DI TRASPORTO -LINEE NAZIONALI-**

### **1) CONDIZIONI GENERALI**

Le seguenti condizioni generali di trasporto sono valide per tutti i servizi di autolinea nazionale resi dal Gruppo Baltour; le condizioni particolari riportate nei singoli quadri orario/tariffari prevalgono per la linea stessa sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

### **2) ORARI**

Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliant pubblicitari sono soggette a variazione; pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio pubblicato delle linee, potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione.

### **3) BIGLIETTI E TARIFFE**

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati emessi. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi nonché dell'eventuale copertina. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto e comunque quella indicata dal sistema automatico di prenotazione. 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 previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità, fermo restando l'acquisto di un nuovo biglietto.

### **4) PROMOZIONI**

Le tariffe "PROMO" e "LOW COST" sono offerte speciali valide su determinate tratte e particolari periodi dell'anno o corse, e possono essere fisse o variare in base al momento in cui il biglietto viene acquistato. Le tariffe "PROMO" e "LOW COST" sono soggette a particolari restrizioni che possono variare da linea a linea, in caso di modifiche o annullamenti, come specifico regolamento.

### **5) PRENOTAZIONI E ACQUISTO BIGLIETTI**

Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa; anche ai fini di eventuali rimborsi o responsabilità è interesse dello stesso passeggero fornire il proprio nominativo completo al momento dell'acquisto del biglietto. I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio presso le apposite rivendite a terra, le quali contestualmente effettueranno la prenotazione del posto. Eccezionalmente, e sempre che vi sia disponibilità di posti non prenotati, è possibile acquistare il biglietto presso il personale di bordo, previo pagamento della maggiorazione di 5 Euro.

## **6) TRASPORTO MINORI**

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sui siti aziendali [www.baltour.it](http://www.baltour.it), [www.sena.it](http://www.sena.it), [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it)).

## **7) ANNULLAMENTO E RIMBORSI**

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima dell'orario di partenza prenotato, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria Baltour/Sena/Eurolines dove è stato acquistato il biglietto oppure telefonicamente allo 0861.11991900 o mediante e mail a [info@baltour.it](mailto:info@baltour.it).

In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura dell'80% a condizione che l'annullamento sia registrato prima dell'orario di partenza prenotato.

L'annullamento da parte del viaggiatore dei biglietti a tariffa PROMO o LOWCOST, non dà diritto a nessun rimborso.

Essendo i biglietti nominativi, il rimborso sarà possibile esclusivamente in favore dell'identico nominativo che risulta quale intestatario del biglietto: ne consegue che non sarà possibile alcun rimborso per quei biglietti nei quali sia stata omessa al momento dell'acquisto l'indicazione del nome e cognome del passeggero, ovvero siano state riportate indicazioni astratte o generiche.

Il rimborso sarà gestito direttamente dal passeggero con le Società del Gruppo Baltour (Baltour S.R.L; Sena Srl; Eurolines Italia Srl). L'Agenzia non dovrà rimborsare al passeggero alcun importo.

Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo [contabilita2@baltour.it](mailto:contabilita2@baltour.it), oppure indirizzate per iscritto alla società che viene riportata sul biglietto quindi BALTOUR S.R.L. oppure SENA Srl, oppure EUROLINES Italia Srl; indirizzo generale: Contrada Piano Delfico snc - 64100 TERAMO allegando il biglietto originale debitamente annullato, indicando l'intestazione ed il codice IBAN del c.c. ove effettuare l'accredito.

Il diritto al rimborso si estingue se non viene esercitato entro il termine di 2 mesi dopo la data dell'annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe.

Il rimborso di una tratta non usufruita di biglietti andata e ritorno sarà pari alla differenza tra l'importo totale del biglietto e l'importo di corsa semplice, detratta la penalità.

Il trasportatore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non usufruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge dei vari stati attraversati, circa i documenti di espatrio, ovvero a causa imputabile al passeggero stesso (ad esempio se il passeggero non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro, ovvero deve discendere dal bus per motivi personali o di salute, ovvero se viene fatto discendere dal personale di bordo per molestie o ubriachezza ecc.)

## **8) MODIFICHE**

Sui biglietti a tariffa ordinaria, può essere fatto il cambio data/corsa esclusivamente prima della partenza e per partenze entro i 30 giorni successivi la prenotazione originaria con un costo di 5 €, eccetto i biglietti a tariffa ordinaria della tratta Roma/Siena/Roma che possono essere modificati fino a un'ora dopo la partenza con un costo di 5 € a tratta. Non è possibile cambiare la tratta, né la linea, né la direzione del biglietto originario.

La modifica da parte del viaggiatore può essere fatta autonomamente dal viaggiatore stesso se il biglietto è stato acquistato direttamente dal sito [www.sena.it](http://www.sena.it) oppure [www.baltour.it](http://www.baltour.it) inserendo il numero di prenotazione nel campo "modifica prenotazione" e pagando la relativa penale con carta di credito, o presso una qualsiasi ricevitoria/tabaccheria SISAL oppure deve avvenire in orario di ufficio e deve essere effettuata recandosi di persona dove è stato acquistato il biglietto oppure inviando una richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica [info@baltour.it](mailto:info@baltour.it).

I biglietti a tariffa PROMO o LOW COST non possono essere né modificati né rimborsati

## **9) VETTORI**

Sull'Orario Generale e sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori che effettuano il servizio sulla linea, pertanto il passeggero è tenuto a prenderne nota onde riconoscere il veicolo su cui prendere posto per il viaggio. L'azienda che ha emesso il biglietto per un viaggio effettuato da veicolo di altro vettore agisce solo in qualità di rappresentante di quest'ultimo, e pertanto non è responsabile dei danni derivanti dalle prestazioni sue.

## **10) BAGAGLI**

Il bagaglio e relativo contenuto non sono assicurati e viaggiano a rischio del passeggero, pertanto si consigliano i sigg. passeggeri a non trasportare oggetti di valore ovvero dotarsi di apposita polizza assicurativa. Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto a proprio rischio di n. 1 bagaglio di dimensioni non superiori a cm 160 (lunghezza + larghezza + altezza) da sistemare nella bagagliaia del pullman, ed un piccolo bagaglio a mano da sistemare nella cappelliera. Non sono ammessi bagagli contenenti liquidi. Compatibilmente con la disponibilità di spazio, possono essere accettati a bordo ulteriori bagagli, previo il pagamento della tariffa prevista direttamente al personale di bordo, che dovrà rilasciare formale biglietto-ricevuta. In caso di smarrimento, furto, manomissioni o danneggiamento, il vettore del quale venisse eventualmente dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire di Euro 103,3 per ciascun bagaglio, con il limite di Euro 206,6 per ciascun passeggero. Nessuna responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per i bagagli non depositati nella bagagliaia del pullman. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato in via formale dal passeggero alla sede del vettore, qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

## **11) FUMO/SOSTE DI RISTORO/TOILETTE**

E' vietato fumare a bordo del pullman, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). I pullman sono normalmente dotati di toilette di bordo, costantemente a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni è prevista una sosta durante la notte presso area di servizio attrezzata, presso la quale i passeggeri possono anche usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 20 minuti.

## **12) ANIMALI**

Non è consentito il trasporto di qualsiasi tipo di animale nei servizi notturni. Nei servizi diurni (cioè quelli in cui la partenza avviene dopo le 05.00 e l'arrivo avviene prima delle 24.00 dello stesso giorno) è possibile trasportare appresso animali di piccola taglia purché siano tenuti per tutta la durata del viaggio in apposita gabbia da posizionare appoggiata ai piedi del sedile a fianco a quello occupato dal proprietario, lato finestrino, e previo pagamento del biglietto al 50% della tariffa di corsa semplice ordinaria.

### **13) RESPONSABILITA' DEL VETTORE E DEL PASSEGGERO**

I vettori non si assumono responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze, se derivate da cause a loro non imputabili, come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli dell'Autorità, ecc.

Qualora il servizio non sia stato effettuato o sia stato interrotto e sia dimostrata la responsabilità del vettore, il passeggero ha diritto comunque ad essere trasportato a destinazione o con la stessa corsa o con la prima corsa utile successiva, nonché al rimborso del 50% del biglietto qualora il ritardo sia stato di grave entità (oltre 2 ore per le linee diurne, oltre 3 ore per le linee notturne). In occasione di ritardi (come sopra) o interruzione o sospensione del servizio per fatto del vettore, qualora il passeggero ritenga di proseguire autonomamente il viaggio con mezzi di trasporto alternativi, gli sarà riconosciuto il rimborso delle spese con il tetto massimo complessivo pari al doppio del prezzo del biglietto acquistato. I biglietti acquistati a tariffa PROMO o LOW COST non danno diritto ad alcun rimborso per i casi previsti sul presente articolo. Il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni ed i guasti causati ai veicoli, agli oggetti ed ai locali utilizzati per realizzare il servizio.

### **14) ASSEGNAZIONE NUMERO DI POSTO**

Al momento della prenotazione viene di norma assegnato il numero del posto sul pullman che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione di posto potrà subire eccezionalmente variazione se disposto dalla direzione aziendale del vettore, ai fini di una migliore organizzazione del servizio o logistica, ad esempio in occasione di corse multiple, coincidenze, sostituzione di tipologia di pullman (alta capienza), ecc. I passeggeri hanno la possibilità di occupare posti disponibili diversi da quello assegnato, però solo dopo che il pullman ha ultimato tutte le fermate di carico.

### **15) RIDUZIONI TARIFFARIE**

Sono applicabili le sole riduzioni tariffarie, previste nell'orario generale nei siti aziendali o nei volantini-orario, per ciascuna singola linea, o previo acquisto della Italybus Card.

### **16) PRESENTAZIONE ALLA PARTENZE**

I passeggeri sono tenuti a presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione.

### **17) SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

In base alla vigente normativa, in caso di sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuate le corse rientranti nei "servizi minimi garantiti", che saranno tempestivamente comunicate di volta in volta agli utenti, tramite le biglietterie le agenzie viaggio e gli uffici informazioni GRUPPO BALTOUR, nonché tramite gli Organi di Stampa.

### **18) FORO COMPETENTE**

Il contratto di trasporto, ivi compresa la responsabilità civile del trasportatore, è soggetto alla legge del Paese del trasportatore che ha svolto effettivamente il trasporto.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Teramo.

### **19) PRIVACY**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da ogni singola società del Gruppo Baltour come previsto per legge su supporto informatico e cartaceo, nel pieno

rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0861.1991900 specificando all'operatore la natura della richiesta. I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell'informativa di dettaglio disponibile presso tutti i punti vendita del Gruppo Baltour o agli indirizzi [www.baltour.it](http://www.baltour.it), [www.sena.it](http://www.sena.it), [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it).