



CONDIZIONI DI TRASPORTO EUROLINES -LINEE INTERNAZIONALI-

1) CONDIZIONI GENERALI

I viaggiatori sono assoggettati alle "Condizioni Generali di Trasporto", secondo l'estratto riprodotto qui di seguito che non sostituisce il testo integrale. Le condizioni applicabili sono comunque quelle disponibili e sempre aggiornate sul sito www.eurolines.it e presso gli uffici vendita Eurolines. In caso di incompatibilità di una delle norme con le disposizioni di legge applicabili al contratto di trasporto, prevalgono queste ultime.

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 delle linee riportate nel presente orario, 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

Il biglietto è nominativo e non può essere ceduto. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale di bordo, o di assistenza, o di controllo. Il biglietto è valido esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui è stato emesso. La durata della validità del biglietto open, a partire dalla data del primo viaggio, è di 6 mesi, salvo eventuali eccezioni riportate nei Quadri Orario/Tariffe delle singole linee. Il biglietto deve essere sempre conservato a cura del viaggiatore; in caso di smarrimento, deterioramento, furto o distruzione, il biglietto non può essere ristampato, pertanto il passeggero è tenuto all'acquisto di un nuovo biglietto.

4) TARIFFA

La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno dell'acquisto del titolo di viaggio e comunque quella indicata dal sistema automatico di prenotazione. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso di validità dell'orario, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno dell'acquisto del biglietto.

L'emissione della prenotazione/acquisto del biglietto è soggetto ad una tassa di prenotazione non commissionabile e non rimborsabile.

5) 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.

6) PRENOTAZIONI E ACQUISTO BIGLIETTI

Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa.

L'acquisto del biglietto può avvenire presso le agenzie accreditate, le biglietterie autorizzate Eurolines.

E' possibile effettuare prenotazioni telefoniche al numero 0861/1991900, da confermare mediante acquisto e ritiro del biglietto in una qualsiasi ricevitoria/tabaccheria SISAL entro 24 ore dal momento della prenotazione, almeno due ore prima della partenza quando la prenotazione è fatta meno di 26 ore prima della partenza. E' possibile l'acquisto online dei biglietti sul sito www.eurolines.it, seguendo il form di prenotazione, scegliendo di effettuare il pagamento o presso qualsiasi ricevitoria/tabaccheria della SISAL entro il termine che verrà assegnato (di norma 24 ore) o con carta di credito.

La prenotazione del viaggio di ritorno dei biglietti "Open" si consiglia di farla almeno 5 giorni prima della data di partenza presso le biglietterie autorizzate Eurolines o chiamando il centro prenotazioni allo 0861.119.1900, e comunque il viaggiatore sarà accettato nel limite dei posti disponibili.

Il trasportatore si riserva il diritto di cedere ad altri i posti non confermati.

7) ANNULLAMENTI

L' annullamento del biglietto deve avvenire assolutamente prima della partenza, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria Eurolines dove è stato acquistato il biglietto oppure scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica booking@eurolines.it.

8) RIMBORSI

In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto ai seguenti rimborsi del prezzo del biglietto:

- il 75% dell'importo del biglietto se l'annullamento perviene fino a 48 ore prima della partenza indicata nell'orario (se l'importo da rimborsare è inferiore a € 10 non è ammesso nessun rimborso).

- il 50% dell'importo del biglietto se l'annullamento perviene a meno di 48 ore dall'orario partenza (se l'importo da rimborsare è inferiore a € 20 non è ammesso nessun rimborso).

Nessun rimborso se l'annullamento perviene dopo l'orario di partenza.

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

Le domande di rimborso dei biglietti, devono essere trasmesse via email all'indirizzo postvendite@eurolines.it, oppure indirizzate per iscritto a EUROLINES ITALIA S.R.L. Contrada Piano Delfico - 64100 TERAMO allegando il biglietto originale debitamente annullato presso gli uffici autorizzati, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c.c. bancario 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, e sono soggetti all'addebito delle spese amministrative pari a 8 euro per ciascuna pratica.

Il rimborso di una tratta non usufruita di biglietti andata e ritorno od aperti sarà pari alla differenza tra l'importo totale del biglietto e l'importo di corsa semplice meno le penali e le spese sopra descritte.

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.)

9) MODIFICHE

I biglietti a tariffa ordinaria, possono essere modificati fino a 72 ore dopo la partenza con una penale del 50% dell'importo del biglietto.

I biglietti a tariffa PROMO o LOW COST non possono essere modificati se non espressamente previsto per quella singola linea.

La modifica da parte del viaggiatore può essere fatta autonomamente dal viaggiatore stesso se il biglietto è stato acquistato direttamente dal sito www.eurolines.it inserendo il numero di prenotazione nel campo "modifica prenotazione" e pagando la rispettiva penale con carta di credito o con la modalità 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 di modifica data al seguente indirizzo di posta elettronica booking@eurolines.it.

9a) CAMBIO DATA

Per le modifiche dei biglietti a tariffa standard sono applicati i costi seguenti:

- € 4 se la modifica avviene almeno 24 ore prima della partenza originaria
- € 8 se la modifica avviene a meno di 24 ore dalla partenza originaria

9b) CAMBIO TRATTA

Il cambio tratta è consentito solo all'interno della stessa linea fino a 24 ore prima della partenza e soltanto per biglietti a tariffa standard. Il costo previsto è di € 25 per persona ad ogni modifica.

10) TARIFFE IT

Le tariffe IT sono tariffe speciali di andata e ritorno riservate ai tour operator.

Il rimborso e la cancellazione delle prenotazioni soggette a tali tariffe è regolato dalle presenti disposizioni generali (punti 6; 7; 8; 9). Non esistono tariffe IT di corsa semplice, pertanto la singola tratta non è rimborsabile.

11) BAGAGLI

Il bagaglio e relativo contenuto, non è assicurato e viaggia a rischio del passeggero. Il viaggiatore è tenuto a conformarsi alle prescrizioni relative ai bagagli riportate nelle informazioni per i passeggeri. La società si riserva il diritto di effettuare dei controlli sui bagagli trasportati in qualsiasi momento dopo il controllo dei documenti di viaggio e fino alla discesa del viaggiatore. L'etichettatura del bagaglio viene fatta ad uso dei controlli doganali e della pubblica autorità, e non costituisce presa in consegna. Eurolines Italia declina ogni responsabilità ulteriore rispetto a quelle strettamente previste dalla legge per furti, manomissioni, danneggiamenti e smarrimento dei bagagli. Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto a proprio rischio e pericolo di n. 1 bagaglio di dimensioni massime 160 cm (altezza + larghezza + profondità) e un peso massimo complessivo di 20 Kg oltre a un piccolo bagaglio a mano da sistemare nella cappelliera, eccezioni alla regola sono eventualmente indicate nei rispettivi quadri orario; non è comunque ammesso il trasporto di bagagli a mano particolarmente ingombranti, né il trasporto di biciclette.

Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato all'autista ed alla sede centrale di Teramo (0861.1991900); qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà provvedere personalmente al ritiro presso l'ufficio assistenza comunicatogli. Se il bagaglio non venisse ritirato entro tre giorni dalla comunicazione dell'avvenuto ritrovamento, la società Eurolines Italia provvederà alla consegna del suddetto alle Autorità competenti. Nel caso di smarrimento del bagaglio consegnato, il limite della responsabilità del vettore viene riconosciuto 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 e per i bagagli non depositati nella bauliera del pullman.

12) DOCUMENTI

Documenti: Condizione essenziale del trasporto è che, al momento dell'inizio del viaggio, il passeggero sia munito di passaporto e/o carta di identità valida per l'espatrio, nonché dei visti necessari d'ingresso e di transito per i paesi attraversati dalla linea; cosicché 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.

Eurolines non si assume responsabilità qualora i viaggiatori non si attengano a quanto sopra.

13) TRASPORTO MINORI

I minori di anni 16 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 16 ed i 18 anni non compiuti, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sul sito aziendale www.eurolines.it).

14) ANIMALI

Gli animali non sono ammessi al trasporto.

15) TRASPORTO PLOCHI

Non si effettua trasporto di plichi e colli non accompagnati.

16) FUMO/SOSTE DI RISTORO/TOILETTE

In territorio italiano è vietato fumare a bordo del pullman, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.), in territorio estero si seguirà in proposito la normativa del paese attraversato. 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.

17) 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.

Il vettore che emette il biglietto per un viaggio effettuato da un altro trasportatore agisce soltanto in veste di rappresentante di quest'ultimo. Per quanto riguarda i servizi complementari, il trasportatore agisce soltanto in veste di rappresentante della compagnia di trasporto e quindi non è responsabile per danni derivanti dalle loro prestazioni.

18) RESPONSABILITA' TRASPORTATORE

La responsabilità del trasportatore copre i danni fisici causati al viaggiatore dal momento della salita nei pullman fino alla discesa, queste due azioni comprese, salvo i danni causati per colpa del viaggiatore o dalla natura speciale del bagaglio o del suo imballaggio. Qualsiasi tipo di reclamo deve essere fatto dal viaggiatore immediatamente all'arrivo al personale di bordo, ed anche all'ufficio Eurolines Italia di Teramo, entro 10 giorni dopo la fine del viaggio.

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 o il disagio sia stato di grave entità (oltre 2 ore per le linee diurne, oltre 3 ore per le linee notturne). In occasione di ritardi (2/3 ore almeno) 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 nel 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.

19) CHECK IN

I passeggeri devono presentarsi all'imbarco al più tardi 30 minuti prima dell'orario previsto di partenza, salvo termine più ampio che potrà essere comunicato per periodi di alta stagione. Il viaggiatore che non si presenti alla partenza entro tale termine sarà considerato assente; in tal

caso il vettore si riserva il diritto di cedere ad altri il posto rimasto vuoto.

20) 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.

21) PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da EUROLINES 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 i punti vendita EUROLINES o all'indirizzo www.eurolines.it.