

## **Condizioni generali trasporto nazionale**

### **1) Diritto al trasporto**

Baltour si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili) e/o animali trasportati, di cui agli appositi articoli delle presenti condizioni, l'azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto per questioni di sicurezza.

Le seguenti condizioni generali di trasporto sono valide per tutti i servizi di autolinea nazionale resi dal Gruppo Baltour; tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o venditore di biglietti nella UE. In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto. Le condizioni particolari riportate nei singoli quadri orario/tariffari prevalgono per la linea stessa sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

Le presenti condizioni generali di trasporto, in quanto esposte in maniera complete ed aggiornate, prevalgono negli estratti riportati nell'Orario Generale e nelle altre forme di comunicazione cartacea.

### **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: in particolare nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Ferragosto e Natale il programma di esercizio pubblicato delle linee potrà subire riduzioni, incrementi o modifiche, pertanto si raccomanda agli utenti particolare attenzione al momento della prenotazione.

Tutte le informazioni riguardo le condizioni generali di trasporto sono reperibili sui siti aziendali [www.baltour.it](http://www.baltour.it), [www.sena.it](http://www.sena.it), [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it) e possono anche essere richieste presso i punti vendita presso le stazioni di partenza degli autobus Baltour, i quali ove richiesto dall'utente potranno fornirle su cartaceo con stampa a grandi caratteri.

In caso di ritardi del servizio di linea rispetto all'orario previsto, i passeggeri riceveranno dagli uffici Baltour o dal gestore dell'autostazione, entro 30 minuti dall'orario di partenza, adeguata informazione sulla reale situazione e, non appena disponibile, sul reale orario di partenza.

### **3) Biglietti e tariffe**

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Devono essere esibiti in forma cartacea e, ove previsto, in formato elettronico ad ogni richiesta del personale di bordo, di assistenza e di controllo. Sono validi esclusivamente per la persona, 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 indicata dal sistema automatico di prenotazione ed in vigore al momento dell'acquisto del biglietto. 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 presentazione della denuncia all'autorità e la richiesta del duplicato del biglietto ove sia obbligatorio il biglietto cartaceo, ad una biglietteria o all'ufficio booking previo pagamento di € 5,00 per spese amministrative.

Le tariffe denominate flexi prevedono un'oscillazione determinata da differenti parametri quali data di prenotazione, stagionalità, promozioni.

La tariffa bambino ha validità da 0 a 13 anni compiuti.

### **4) Promozioni**

Le tariffe "PROMO" e "SPECIALE" 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 "SPECIALE" sono soggette a particolari restrizioni che possono variare da linea a linea, possono essere non modificabili o rimborsabili, come da specifico regolamento comunicato online al momento della prenotazione.

### **5) Prenotazioni e acquisto biglietti**

Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa; anche ai fini di eventuali rimborsi, responsabilità o per comunicazioni di servizio, è interesse dello stesso passeggero fornire il proprio nominativo completo e il proprio numero di cellulare al momento dell'acquisto del biglietto. I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio prima di accedere al bus utilizzando una qualsiasi delle modalità di acquisto messe a disposizione dell'utenza: contestualmente all'acquisto del biglietto viene effettuata o confermata in via definitiva 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 3 Euro.

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, e comunque non oltre le due ore prima della partenza dalla fermata prenotata.

E' possibile l'acquisto online dei biglietti sui siti [www.baltour.it](http://www.baltour.it), [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it) e [www.sena.it](http://www.sena.it), seguendo il form di prenotazione, scegliendo di effettuare il pagamento o con la modalità SISAL sopra descritta o con la modalità Paypal o con carta di credito inserendo, in fase di acquisto, gli estremi del documento di identità del passeggero, pena il non riconoscimento della validità del titolo di viaggio al momento del controllo di accesso al servizio (ceck-in).

## **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) Trasporto persone disabili o a mobilità ridotta**

E' ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi, 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.

In caso di non accettazione del passeggero per i motivi succitati, questo sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Se la persona con disabilità o a mobilità ridotta chiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, quanto previsto ai paragrafi "a" e "b" cessa di applicarsi.

## **8) Annullamento e rimborsi**

L' annullamento del biglietto deve avvenire prima dell'orario di partenza prenotato direttamente sul sito [www.baltour.it](http://www.baltour.it) nella sezione "modifica prenotazione" inserendo il numero di biglietto e il cognome del passeggero, presso la biglietteria Baltour/Sena/Eurolines dove è stato acquistato il biglietto oppure telefonicamente e in orario di ufficio allo 0861.1991900 o mediante e-mail a [info@baltour.it](mailto:info@baltour.it) .

In caso di richiesta di rimborso del biglietto annullato, la richiesta di annullamento dovrà essere effettuata presso una biglietteria e la domanda di rimborso dovrà essere trasmessa via email all'indirizzo [contabilita2@baltour.it](mailto:contabilita2@baltour.it) allegando il biglietto originale debitamente annullato, indicando l'intestazione ed il codice IBAN del c.c. ove effettuare l'accredito del rimborso. In

questo caso si avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto detratto di euro 15 (Spese annullamento) a condizione che l'annullamento sia registrato prima dell'orario di partenza. Nessun rimborso sarà concesso se l'annullamento perviene dopo l'orario di partenza.

L'annullamento da parte del viaggiatore dei biglietti a tariffa PROMO, LOWCOST o SPECIALE, 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 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, detratto di euro 15 (spese annullamento).

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, 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 o dall'autorità per molestie o ubriachezza ecc.).

## **9) Modifiche**

E' consentito il cambio data/corsa con le seguenti modalità e costi: prima della partenza della corsa prenotata pagando 3 € per recupero spese amministrative e un eventuale integrazione tariffaria dovuta al diverso importo della tariffa disponibile al momento della modifica e indicando la nuova data del viaggio per una partenza entro i 30 giorni successivi la prenotazione originaria.

Il cambio di linea non è in nessun caso possibile.

La modifica consentita del biglietto può essere fatta autonomamente dal viaggiatore stesso se il biglietto è stato acquistato direttamente dal sito [www.sena.it](http://www.sena.it), [www.baltour.it](http://www.baltour.it) o [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it) inserendo il numero di prenotazione nel campo "modifica prenotazione" e pagando il relativo costo con carta di credito, paypal 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 sempre in orario d'ufficio inviando una richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@baltour.it](mailto:info@baltour.it).

Per i biglietti a tariffa PROMO, LOW COST o SPECIALE non è ammesso il cambio data o corsa del viaggio.

## **10) 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. Ove sia stato emesso un biglietto per un viaggio effettuato da veicolo di altro vettore, se ne garantisce comunque l'esecuzione del contratto nel rispetto delle presenti condizioni generali di trasporto.

## **11) Bagagli**

Il bagaglio e relativo contenuto non sono assicurati e, 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 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 dalle dimensioni massime di 50x30x10, 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 del bagaglio consegnato chiuso e depositato nella bagagliaia, il trasportatore sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi di € 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore qualora formalmente effettuata ed espressamente accettata dal vettore, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile. Nel caso di impossibilità a stabilire il peso del bagaglio o non sia stata resa la dichiarazione di valore, il limite di valore per ogni collo è fissato per legge in € 103,00. Nessuna responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per i bagagli non depositati nella bagagliaia del pullman se non quando il passeggero provi che la perdita o l'avaria siano stati determinate da causa imputabile al vettore.

Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere segnalato, 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 smarrimento oggetti/bagagli, collegarsi al sito [www.baltour.it](http://www.baltour.it) e cliccare in home page sulla sezione "oggetti smarriti". Qualora il bagaglio fosse presente nella bacheca è possibile rivendicarlo seguendo la procedura indicata dal sito. Un operatore prenderà in carico la pratica e contatterà il titolare per organizzare la riconsegna. L'oggetto/bagaglio smarrito resterà in bacheca per un tempo massimo di 3 mesi.

## **12) Fumo/soste di ristoro/toilette/Wifi/Prese Elettriche**

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, di prese di corrente 220 V e di WiFi di bordo. Nei viaggi notturni o con tempi di viaggio superiori alle 5 ore è prevista una o più soste presso area di servizio attrezzata, ove 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. In caso di corse bis o di emergenza affidate a vettori terzi, non è garantito il servizio di WiFi a bordo, delle prese di corrente 220V e della toilette di bordo (in questo caso verranno previste ove opportuno, eventuali soste di ristoro aggiuntive).

### **13) Animali**

Non è consentito il trasporto di nessun 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.

### **14) Responsabilità del vettore e del passeggero**

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 entro 90 giorni dopo la fine del viaggio direttamente dal sito [www.baltour.it](http://www.baltour.it), compilando il modulo presente sotto la voce "segnalazione e reclami", inviando una lettera raccomandata indirizzata a Baltour s.r.l. - Contrada Piano Delfico - 64100 Teramo. Nel caso di mancata soddisfazione, il cliente potrà contattare l'organismo designato alla verifica dell'applicazione del Regolamento 181/2011 all'indirizzo [pec@pec-autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec-autorita-trasporti.it), fatte salve le richieste risarcitorie a norma dell'art.7 del Regolamento UE 181/2011, vale a dire le richieste di risarcimento per danni alle persone e/o perdita o danneggiamento bagagli conseguenti ad un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, per i quali valgono i termini di prescrizione di legge. Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o in esame. Entro 3 mesi dal reclamo verrà fornita la risposta definitiva.

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, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli dell'Autorità, ecc.

In caso di cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, il vettore provvederà a una delle due seguenti soluzioni:

- 1) continuazione o reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni di simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- 2) rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

In caso di impossibilità ad offrire una delle due soluzioni di cui al punto 1 e 2, il vettore provvederà al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al punto 2. Tale somma sarà corrisposta entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Il rimborso di cui al punto 2 verrà effettuato entro 14 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

In caso di ritardi superiori a 90 minuti, sarà fornita ai passeggeri la ragionevole assistenza con generi di conforto in funzione dei tempi previsti di attesa e dell'oggettiva possibilità di reperimento in loco; in alternativa, il passeggero sarà indennizzato con un importo pari al 50% del biglietto pagato, ove il ritardo sia imputabile al vettore; ove necessario a causa di ritardi che interessino l'intera notte, sarà fornito il soggiorno in albergo entro il limite massimo di € 80/notte per un massimo di 2 notti.

In caso di incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede la sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e la prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 € a notte e per un massimo di due notti.

Il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni ed i guasti che abbia causato ai veicoli, agli oggetti ed ai locali utilizzati per realizzare il servizio.

## **15) 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 (sulle linee internazionali non è prevista l'assegnazione del numero di posto). Tale assegnazione di posto potrà subire eccezionalmente variazione se disposto dal 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.

## **16) 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 Baltour Card o della Eurolines Discount Card.

## **17) Presentazione alle 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, ad esempio nei periodi di alta stagione.

## **18) Servizi garantiti in caso di sciopero**

In base alla vigente normativa, in caso di sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dal vettore, che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni Baltour.

## **19) Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Baltour 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 dettagliata sul rispetto della privacy, disponibile all'indirizzo [www.baltour.it](http://www.baltour.it).