

## **Condizioni generali trasporto internazionale**

### **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 internazionale 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 nell'Unione. 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. Il programma di esercizio pubblicato delle linee, potrà subire riduzioni o modifiche 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. 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 adeguata informazione sulla reale situazione entro 30 minuti dall'orario di partenza 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 ove previsto in formato elettronico 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 presentazione della denuncia all'autorità e la richiesta di duplicato del biglietto ove sia obbligatorio il biglietto cartaceo ad una biglietteria o all'ufficio booking previo pagamento di € 5,00 per spese amministrative. L'emissione della prenotazione/acquisto del biglietto sono soggetti alla commissione di prenotazione riportata sul biglietto stesso.

#### **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**

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 presso qualsiasi ricevitoria/tabaccheria della SISAL entro il termine che verrà assegnato ( di norma 24 ore) o con carta di credito inserendo, in fase di acquisto, il documento di identità del passeggero, pena il non riconoscimento della validità del titolo di viaggio o con pagamento Paypal.

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 e il proprio numero di cellulare 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. 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 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 presso qualsiasi ricevitoria/tabaccheria della SISAL entro il termine che verrà assegnato ( di norma 24 ore) o con carta di credito inserendo, in fase di acquisto, il documento di identità del passeggero, pena il non riconoscimento della validità del titolo di viaggio o con pagamento Paypal. La prenotazione del viaggio dei ritorno dei biglietti "Open" si consiglia di farla almeno 5 giorni prima della partenza presso le biglietterie autorizzate Eurolines o chiamando il centro di prenotazione allo 0861/1991900, 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.

## **6) 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 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 dell'Unione, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di saluti e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e 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 ai paragrafi "a" e "b", 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 fornire l'assistenza richiesta dalla persona con disabilità o a mobilità ridotta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza bordo durante il viaggio, le ragioni citate ai paragrafi "a" e "b" cessano di applicarsi.

## **8) 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 0861.1991900 o mediante e mail a [booking@eurolines.it](mailto:booking@eurolines.it).

In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del 75% a condizione che l'annullamento sia registrato 48 ore prima dell'orario di partenza prenotato (per viaggi con prezzo inferiore o uguale a 10 euro, non verrà concesso alcun rimborso). Per annullamenti registrati nelle 48 ore precedenti il viaggio, il rimborso verrà fatto nella misura del 50% (per viaggi con prezzo inferiore o uguale a 20 euro, non verrà concesso alcun rimborso). Nessun rimborso sarà concesso se l'annullamento perviene dopo l'orario di partenza.

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. 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 a EUROLINES ITALIA S.R.L. Contrada Piano Delfico – 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, 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, rapportato al 75% .

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**

E' consentito il cambio data/corsa con le seguenti modalità e costi: 5 € e comunque per partenze entro i 30 giorni successivi la prenotazione originaria. Inoltre i biglietti a tariffa ordinaria, possono essere modificati fino a 72 ore dopo la partenza con un costo 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 se il biglietto è stato acquistato direttamente dal sito [www.baltour.it](http://www.baltour.it), [www.sena.it](http://www.sena.it), [www.eurolines.it](http://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 o con la modalità Paypal, oppure deve avvenire in orario di ufficio e deve essere effettuata recandosi di persona dove è stato acquistato il biglietto oppure sempre in orario di ufficio inviando una richiesta di modifica data al seguente indirizzo di posta elettronica: [booking@eurolines.it](mailto:booking@eurolines.it).

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

### **9a) 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 ad ogni modifica per persona è di € 5 più la differenza di tariffa tra la vecchia e la nuova tratta.

## **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 bagagliera del pullman, ed un piccolo bagaglio a mano da sistemare nella cappelliera (dimensione 50x30x10). 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 di € 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore espressamente accettata dal vettore, della perdita e delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabili. E nel caso di impossibilità a stabilire il peso del bagaglio o non sia stata resa la dichiarazione di valore, l'art. 423 dello stesso codice fissa in euro 103.30, il limite di valore per ogni collo. Nessuna responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per i bagagli non depositati nella bagagliera 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. Qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

## **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) 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.

### **14) Animali**

Gli animali non sono ammessi al trasporto.

### **15) Trasporto plichi**

Non si effettua trasporto di plichi e colli non accompagnati.

### **16) 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, 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" o inviando una lettera raccomandata indirizzata a Baltour SRL C.da Piano Delfico 64100 Teramo, fatte salve le richieste risarcitorie a norma dell'art.7 del Regolamento UE 181/2011, vale a dire le richieste di risarcimento danni per decesso, lesioni personali, 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 va 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.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui ai punti 1 e 2.

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 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, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della 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.

## **17) Assegnazione numero di posto**

Al momento della prenotazione per i viaggi internazionali non viene di norma assegnato il numero del posto sul pullman che il passeggero occuperà per il viaggio.

## **18) 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 Eurolines Card.

## **19) Presentazione alle partenze**

I passeggeri sono tenuti a presentarsi al punto di partenza al più tardi 30 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei 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) 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.

## **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 all'indirizzo [www.eurolines.it](http://www.eurolines.it).