

CONDITII GENERALE DE TRANSPORT

1 Aplicabilitatea Conditiiilor Generale de Transport

- 1.1 Pasagerii se obliga sa respecte Conditiiile Generale de Transport si prevederile in vigoare ale Legii Transporturilor din Romania si a celorlalte state prin care pasagerul calatoreste.
- 1.2 Pasagerii se obliga sa respecte prevederile tarilor tranzitate, referitoare la documentele de intrare /iesire, prevederile vamale, financiar administrative, referitoare la persoana sau la bagajele sale. Transportatorul nu isi asuma raspunderea pentru cheltuieli suplimentare determinate de lipsa acestor documente.
- 1.3 Transportatorul si agentii sai nu-si asuma nici o responsabilitate in cazul in care un pasager nu respecta prevederile mai sus mentionate.
- 1.4 Daca unul sau mai multi pasageri sunt retinuti si debarcati in frontiera pentru motive determinate de formalitatile de trecere a frontierei, bagaje ilicite sau ilegale, si timpul de rezolvare al problemelor depaseste 30 minute, autocarul isi va continua calatoria dupa consumarea celor 30 minute.

2 Definitii

- 2.1 Prevederile legale referitoare la contractele de transport definesc cazurile in care transportatorul este eliberat de orice raspundere.
- 2.2 Biletele de calatorie returnate reprezinta acele bilete pentru care se returneaza clientului contravaloarea în conditiile din "Regulamentul privind anularea, reprogramarea si returnarea contravalorii biletelor de calatorie", in cazul în care clientul renunta la calatorie partial sau integral.
- 2.3 Data plecarii este considerata a fi data la care se incepe calatoria din Romania si care este inscrisa pe biletul de calatorie.

3 Bilete / Valabilitate / Rezervari

- 3.1 Biletul de calatorie este nominal, nu poate fi transmis altei persoane si trebuie sa fie prezentat la cererea personalului firmei sau a autoritatilor abilitate sa faca controale.
- 3.2 Biletele fara coperta, fara stampila agentiei emitente sau fara data emiterii nu sunt valabile.
- 3.3 Valabilitatea biletului incepe din ziua plecarii inscrisa pe bilet.

- 3.4 Renuntarea la calatorie si returnarea biletului nu poate fi facuta decat de catre agentia care a emis biletul, cu respectarea regulamentului aplicabil in astfel de cazuri.
- 3.5 Orice modificare a datei de calatorie trebuie anuntata si operata pe bilet la o agentie Eurolines, platindu-se taxele aferente, conform "Regulamentului privind anularea, reprogramarea si returnarea contravalorii biletelor de calatorie".
- 3.6 In cazul emiterii de catre Eurolines a unui bilet, in calitate de agent al unui alt transportator, vor fi aplicate conditiile de transport ale companiei transportatoare.
- 3.7 Rezervarea locurilor pentru calatoria de dus se realizeaza in momentul emiterii biletului.
- 3.8 Rezervarea pentru biletele dus-intors (OPEN) este obligatorie si trebuie facuta cu cel putin 7 zile inainte de data calatoriei de intoarcere.
- 3.9 Eurolines nu garanteaza existenta locurilor libere in data dorita de calator si nu va fi in nici un caz responsabila pentru daunele suferite de calator din pricina imposibilitatii efectuarii calatoriei la data dorita de calator.
- 3.10 Rezervarea este acceptata numai in cazul in care a fost achitata in intregime contravaloarea calatoriei.
- 3.11 Biletele de intors care necesita o reconfirmare, trebuie sa fie reconfirmate la biroul local Eurolines cu cel putin 7 zile inainte de data dorita pentru calatorie, daca nu exista alta conditie mentionata pe biletul de calatorie. Clientul trebuie sa se intereseze din timp daca pentru biletul de intoarcere se solicita reconfirmarea.
- 3.12 In caz de rezervare a locului pentru calatoria de intors odata cu emiterea biletului, calatorul trebuie sa confirme data de intoarcere in aceleasi conditii ca la pct. 3.11.
- 3.13 Rezervarea pentru biletele cu tarife promotionale si cu data fixa de intoarcere nu se poate modifica.
- 3.14 Transportatorul si agentiile sale isi rezerva dreptul de a vinde locurile neconfirmate.
- 3.15 In cazul reprogramarii datei calatoriei pe teritoriul altor state, se vor aplica regulamentele si taxele de administrare locale.
- 3.16 Numai agentiile si personalul Eurolines autorizat sunt abilitate sa faca modificari pe biletele de calatorie.

4. Pierderea biletului / Anularea / Reprogramare/ Despagubiri

- 4.1 Biletele pierdute, distruse sau furate nu se inlocuiesc, nu se vor emite duplicate, iar calatorul nu poate fi despagubit in astfel de cazuri.
- 4.2 In cazul pierderii, distrugerii sau furtului biletului de calatorie, este recomandabil ca pasagerul sa aiba o asigurare pentru astfel de cazuri. Daca un bilet declarat pierdut, furat, distrus, este prezentat dupa cumpararea unui nou bilet, contravaloarea "vechiului" bilet va fi returnata calatorului, mai putin o taxa de penalizare, aplicabila conform conditiilor din "Regulamentul privind anularea, reprogramarea si returnarea contravalorii biletelor de calatorie".
- 4.3 Unele tarife speciale sunt emise cu conditii ce pot restrictiona sau interzice modificarea rezervarii si pot limita quantumul restituirii in cazul anularii sau neefectuării calatoriei. Pentru detalii va rugam sa contactati agentii companiei sau agentul de vanzare.
- 4.4 Valoarea penalizarilor in cazul anularii, reprogramarii sau returnarii calatoriei, sunt prevazute in "Regulamentul privind anularea, reprogramarea si returnarea contravalorii biletelor de calatorie".
- 4.5 In nici un caz sau situatie invocata, pasagerului nu i se poate restitui mai mult de 100 % din valoarea biletului de calatorie.
- 4.6 Pretul biletului este conform tarifelor in vigoare din ziua emiterii.
- 4.7 Pasagerul trebuie sa verifice daca biletul are numarul corespunzator de file in momentul cumpararii sau la returnarea acestuia de catre personalul autorizat Eurolines, dupa efectuarea controlului.
- 4.8 Biletele emise la tarife promotionale si ofertele speciale au conditii diferite in ce priveste anularea, returnarea si reprogramarea.
- 4.9 Cererile de returnare, cererile de despagubire si/sau reclamatii privind efectuarea calatoriei se vor depune in scris la sediul Eurolines din tara unde a fost cumparat biletul intr-un interval de maxim o luna de la data plecarii trecuta pe biletul de calatorie, in cazul biletelor dus si a biletelor cu data fixa de intoarcere si maxim 7 luni in cazul biletelor dus-intors OPEN.

5. Bagaje

- 5.1 Un bagaj de dimensiuni mici este admis la transport in autocar, ca bagaj de mana. Bagajele de mana trebuie depozitate in spatiile special amenajate din autocar (nu sub scaune sau pe intervalul dintre ele).
- 5.2. Eurolines nu isi asuma nici o responsabilitate pentru transportul bagajelor de mana. Aceasta revine in intregime pasagerului, in afara cazului in care deteriorarea este din vina transportatorului si poate fi dovedita de pasager.
- 5.3 Eurolines nu este responsabila in cazul pierderii sau deteriorarii de bunuri si obiecte de valoare cum ar fi (bani, bijuterii, obiecte de arta, camerele foto, video, computere, etc), aflate in bagajul de mana al pasagerilor.

- 5.4 Responsabilitatea pentru furtul, pierderea sau deterioarea bagajelor transportate in cala de bagaje, altele decat bagajele de mana, revine Eurolines sau companiei autorizate de catre aceasta sa efectueze transportul, numai in cazul in care acestea se produc din neglijenta intentionata a echipajului autocarului, care va trebui dovedita de reclamant. Despagubirea in astfel de cazuri este in limita a 200 EUR, cu exceptia bunurilor mentionate la pct. 5.3.
- 5.5 Pasagerii au obligatia sa depuna orice reclamatie referitoare la pierderea / furtul sau deteriorarea bagajelor, imediat dupa sosire. Orice reclamatie ulterioara nu va mai fi luata in considerare.
- 5.6 Este recomandabil ca pasagerul sa detina o asigurare de bagaje.
- 5.7 In costul biletului este inclus transportul unui anumit numar de kg de bagaj. Quantumul acestor kg. este specificat pentru fiecare destinatie in parte. Transportul bagajelor care depasesc cantitatea maxima admisa nu este garantat decat in limita spatiului disponibil din autocar si la tarifele in vigoare pe kg.
- 5.8 Nu este permis transportul animalelor cu exceptia cainilor insotitori pentru persoanele nevazatoare. Pasagerul trebuie sa anunte acest lucru in momentul rezervarii calatoriei. Este in obligatia pasagerului sa cunoasca legislatia in vigoare privind trecerea frontierei cu animale de companie. Pentru cainii insotitori pentru persoanele handicapate se va achita un tarif de 50% din tariful normal de adult, aplicabil in cazul calatoriilor Dus sau Dus - Intors.
- 5.9 Este strict interzis, transportul in bagaje de: droguri, substante explozive sau toxice, arme, munitie, tuburi de oxigen sau gaz, butelii sau orice alte substante caustice periculoase, a operelor de arta de patrimoniu fara autorizatiile necesare, precum si alte obiecte si substante prin care se incalca legile in vigoare pe teritoriul Romaniei sau al altor state.
- 5.10 Toate bagajele, inclusiv bagajele de mana trebuie sa fie etichetate astfel incat sa se vada clar cui apartine acel bagaj.
- 5.11. In cazul neachitarii de catre pasager a contravalorii calatoriei sau a altor obligatii ce ii revin fata de Eurolines sau compania autorizata de catre aceasta sa efectueze transportul, Eurolines are dreptul sa retina total bunurile incredintate spre a fi transportate.

6. Intarzieri / Anulari / Modificari

- 6.1 Eurolines nu isi asuma nici o responsabilitate pentru intarzierile curselor si/sau pentru pierderile suferite de catre calator, ca urmare a acestor intarzieri. Orele de sosire depinzand de timpul de asteptare din granite si de pe sosele.
- 6.2. Eurolines are dreptul, oricand, sa anuleze o cursa in cazul amenintarii sau existentei unui razboi, conflict armat, atac terorist, blocada, greva, conditii meteorologice nefavorabile, miscari sociale, probleme tehnice ale autocarului sau alte circumstante ce ar putea fi un impediment pentru efectuarea calatoriei.
- 6.3 Transportatorul isi rezerva dreptul de a modifica tarifele sau orarele de circulatie cu anuntarea prealabila a pasagerilor.

7. Responsabilitatea pasagerului

- 7.1 Pasagerul care rezerva un bilet de calatorie pentru un alt pasager este responsabil fata de Eurolines de orice paguba produsa de acesta din urma.
- 7.2. Copiii sub 14 ani trebuie sa calatoreasca insotiti de un adult.
- 7.3. Copii sunt acceptati la bordul autocarelor numai supravegheati de catre adulti sau in cazul in care detin un act notarial care dovedeste acceptul parintelui sau tutorelui pentru efectuarea calatoriei si numai daca tara de destinatie si/sau tara tranzitata in timpul calatoriei si Conditiiile Generale de transport ale Eurolines permit acest lucru.

8 Obligatiile pasagerului

- 8.1. Este interzisa folosirea aparatelor personale de radio, casetofoanelor, mini TV, video sau a instrumentelor muzicale in autocar. Utilizarea unui walkman sau a unui CD player este permisa numai in conditiile in care volumul sunetului nu deranjeaza ceilalti pasageri.
- 8.2. Este intezis pasagerilor: deteriorarea sau murdarirea autocarului, folosirea in exces a bauturilor alcoolice, obstructionarea in orice fel a conducatorului auto sau a celorlalte persoane din echipaj in indeplinirea in bune conditii a atributiilor specifice, cauzarea de neplaceri sau disconfort calatorilor din autocar sau altor participanti la trafic. In cazul in care comportamentul pasagerilor nu este conform acestei prevederi, Eurolines sau companiei autorizate sa efectueze transportul, poate interzice pasagerului efectuarea sau continuarea calatoriei, fara ca acesta sa aiba dreptul la o despagubire sau rambursare ulterioara a contravalorii biletului achitat.

- 8.3 Transportatorul are dreptul de a refuza transportul sau de a-l intrerupe fara dreptul la o despagubire sau rambursare a pretului biletului, in cazul in care pasagerul nu respecta conditiile contractului de transport, incalca legile pe teritoriul Romaniei sau al celorlalte state prin care calatoreste, in cazul in care este intr-o stare care indica o boala contagioasa, are un comportament necivilizat in autocar sau fata de ceilalti calatori si pune in pericol siguranta celorlalti calatori tulburand astfel calatoria.
- 8.4 Este interzis fumatul in autocarele Eurolines pe toate liniile regulate internationale. Eurolines este autorizata sa ceara pasagerilor care incalca aceasta regula sau sfideaza cererea de a nu fuma, sa coboare imediat din autocar sau sa paraseasca autogara Eurolines (acolo unde este cazul) fara dreptul la o despagubire sau rambursare a pretului biletului.
- 8.5 In timpul traversarii cu ferry-boat-ul este interzis accesul calatorilor in autocar. Este responsabilitatea calatorului sa ia cu el toate bagajele de care are nevoie, la coborarea din autocar.
- 8.6 Este responsabilitatea pasagerului sa se asigure ca detine toate documentele de calatorie necesare intrarii, tranzitarii sau stationarii pe teritoriul unei tari straine cum ar fi pasaport, vize, adeverinta medicala. Daca pe parcursul calatoriei, pasagerului i se refuza dreptul de a intra sau a tranzita o tara pentru ca nu este in posesia documentelor corecte de calatorie, toate consecintele, inclusiv toate daunele suferite de Eurolines, cad in responsabilitatea si vor fi suportate de catre pasager, fara ca aceasta sa poata beneficia de vreo returnare integrala sau partiala a contravalorii biletului de calatorie.
- 8.7 Pasagerii sunt obligate sa se prezinte la punctul de imbarcare cu cel putin 30 de minute inainte de ora plecarii, cu exceptia cazurilor in care se mentioneaza altfel in pliantul liniei respective. Inregistrarea pasagerilor se incheie cu 15 minute inainte de ora plecarii. Pasagerii care se prezinta la autocar cu mai putin de 15 minute inainte de ora plecarii risca sa isi piarda rezervarea pentru locul din autocar, fara a beneficia de returnarea integrala sau partiala a tarifului de calatorie. Orice intarziere, atrage responsabilitatea unilaterala a pasagerului intarziat.
- 8.8 In cazul opririlor regulate de pe traseu, pasagerii sunt obligati sa se intoarca la autocar in timpul anuntat inainte de oprire. In caz contrar, autocarul va pleca din statie fara pasagerii care nu s-au prezentat, Eurolines neasumandu-si nici o responsabilitate pentru consecintele acestui fapt.
- 8.9 Pe tot parcursul calatoriei calatorul trebuie sa respecte conditiile si regulile de siguranta la bordul autocarului, reguli ce sunt afisate sau i se vor inmana calatorului de catre echipajul Eurolines.

- 8.10 Sesizarile / reclamatii privind indeplinirea de catre Eurolines a contractului de transport cu pasagerul, trebuie depuse in scris in cel mai scurt timp, dar in cel mult o luna de la data calatoriei, cu exceptia cazurilor in care este stipulat un alt interval de timp (ex. 4.8)
- 8.11 Daca, pentru indiferent ce motiv, Eurolines Romania nu poate indeplini sau nu si-a indeplinit obligatiile contractuale, va gasi solutia cea mai buna de remediere a situatiei sau o alternativa pentru transport, in masura in care acest lucru este posibil si la costuri rezonabile.
- 8.12 Eurolines Romania isi rezerva dreptul de a verifica, fotocopia sau inregistra in orice alt fel documentele de calatorie ale pasagerilor. In cazul in care pasagerii nu detin documente de calatorie solicitate de autoritatile din Romania sau tara de destinatie, caz in care poate fi pasibila de amenzi, Eurolines Romania isi rezerva dreptul de a recupera de la pasager suma aferenta amenzii.
- 8.13 La achizitionarea biletului, clientul este cel care trebuie sa puna la dispozitia agentului informatii legate de varsta, statut social, etc inainte de completarea biletului de calatorie, pentru a beneficia de eventuale reduceri la biletul de calatorie. Orice pretentii ulterioare achitarii biletului de calatorie nu vor fi luate in considerare.
- 8.14 Pentru a beneficia de facilitati la transport sau de oferte in cadrul programelor de fidelizare, clientii trebuie sa posede documnetele necesare/solicitate. La acest articol se aplica si prevederile articolului 8.12.

9 Asigurari

- 9.1 Transportatorul asigura pasagerii pentru toate vatamarile corporale rezultate din deplasarea vehiculului si din prezenta lor in vehicul. Asigurarea nu acopera vatamarile corporale generate din vina pasagerului sau a bagajelor transportate.