

Regulament privind

Anularea, Reprogramarea si Restituirea contravalorii biletelor de autocar

CAP.I ANULAREA

1. Biletul de călătorie poate fi anulat numai in aceeasi zi cu data emiterii si numai cu mai mult de 48 h inainte de data si ora plecarii.
2. Dupa acest termen anularea nu mai este posibila, biletul fiind supus regulamentului de returnare .

CAP.II REPROGRAMAREA

1. Reprogramarea reprezinta modificarea datei de calatorie pentru biletul cumparat.
2. Reprogramarea este permisa in functie de conditiile tarifului aferent biletului de calatorie cumparat. In Anexa 1 sunt prezentate detaliat conditiile in care este permisa modificarea datei de calatorie, de data la care se solicita modificarea.
3. **Pentru posesorii unei asigurari storno, Reprogramarea este posibila fara achitarea vreunei taxe, conform conditiilor din asigurare.**
4. Nu se supun reprogramarii biletele care au ca si conditie de vanzare "nu se returneaza, nu se reprogrameaza", conform Anexa 1. Aceste conditii de vanzare sunt scrise pe bilet la rubrica Observatii..
5. Reprogramarea se va face prin RESTITUIREA biletului vechi si emiterea unui nou bilet cu noua data de calatorie. Restituirea vechiului bilet si emiterea celui nou se va face si in sistemul de rezervari. Biletul vechi se restituie cu o taxa de penalizare, care difera in functie de tipul de tarif si data la care pasagerul solicita modificarea datei de calatorie inscrisa in biletul initial. Biletul nou se va emite cu tariful din sistem valabil pentru noua data de calatorie.
6. In cazul reprogramarii se incaseaza taxa de rezervare de 6 EUR pentru emiterea noului bilet.

CAP. III PRELUNGIREA VALABILITATII

1. **Se aplica doar pentru biletele cu valabilitate 6 MRT. Prelungirea se face in sistemul de rezervari selectand tariful de OW special pt prelungire valabilitate , care este valabil cu biletul emis anterior pe 6 MRT. La nota se trece seria biletului vechi.**

CAP. IV RESTITUIREA

1. Biletele de calatorie restituite, reprezintă acele bilete pentru care se returnează partial sau integral contravaloarea acestora, în condițiile în care clientul renunță la călătorie.
2. Pentru biletul de calatorie restituit se completează obligatoriu o Cerere de Restituire (Anexa 2), la care vor fi anexate cupoanele neutilizate ale biletului de călătorie. Restituirea se va face titularului înscris pe biletul de calatorie, persoanei care face dovada plății biletului de calatorie prin factura fiscală sau bilet fiscalizat sau oricarei alte persoane, numai dacă aceasta va avea împuternicire notarială de la titularul biletului de calatorie
3. Restituirea parțială sau integrală a valorii biletelor de calatorie se face diferențiat în funcție de condițiile tarifului de pe biletul de calatorie și de data la care se solicită de către client restituirea (conform condițiilor din Anexa 1).
4. Contravaloarea biletelor de călătorie se va returna în condițiile Anexei 1, numai în cazul când Cererea de Restituire (Anexa 2) este depusă în termen de cel târziu 30 zile de la data plecării pentru biletele dus sau în perioada de valabilitate a biletului pentru biletele dus-întors. După aceste termene nu se mai acordă restituiri.
5. Restituirea biletelor emise de către o agenție proprie EuroLines este permisă la orice agenție EuroLines din țară. În cazul agențiilor revanzatoare, restituirea biletelor este permisă doar la agenția care a emis biletul.

CAP. V Conditii Generale

1. Taxa de Rezervare de 6 EUR se percepe pentru fiecare bilet emis (inclusiv pentru biletele noi emise în cazul Reprogramării sau pentru biletele gratuite).
2. Toate taxele pot fi achitate și în moneda RON.
3. Biletele cu tarif **PROMO** nu se returnează și nu au reduceri dar permit reprogramarea, în condițiile menționate în Anexa 1.
4. Înainte de orice modificare față de vechile condiții ale biletului de calatorie agentul vânzător va consulta Sistemul de Rezervări pentru aflarea informațiilor necesare întocmirii noului bilet.
5. Toate modificările biletului de calatorie se vor reflecta întocmai în Sistemul de Rezervări.
6. Tariful, Taxa de Rezervare și Alte Taxe, conform Anexei 1 vor fi calculate și se vor achita în aceeași monedă pentru un bilet.
7. **Data plecării** este considerată a fi data la care se începe călătoria din România și care este înscrisă pe biletul de calatorie.
8. Acestui Regulament i se supun toate biletele EuroLines vândute din România și se aplică pe teritoriul României. În afara României se va aplica Regulamentul Partenerului EuroLines din țara respectivă. Adresele agențiilor Partenerilor EuroLines din afara României sunt disponibile pe pliantele de linie.

9. In cazul pasagerilor care se prezinta intr-o agentie Eurolines, cu bilete de autocar emise de partenerii externi Eurolines si solicita modificarea datei de plecare din Romania, agentile Eurolines vor incasa o taxa de 10 EUR. Taxa se incaseaza prin emiterea unei facturi si chitante catre pasager, iar modificarea datei de calatorie se va face atat pe biletul initial, cu stampila agentiei Eurolines care a efectuat modificarea, cat si in sistemul de rezervari prin BOOKING , anuntand departamentul de rezervari sa anuleze calatoria din data trecuta initial pe bilet.
10. Taxa de Rezervare si Alte Taxe cuprinse in Anexa 1 nu se returneaza.
11. Valorile Procentuale din Anexa 1 se refera la Taxa din tariful biletului de calatorie care va fi retinuta pentru un anumit tip de tarif, in cazul reprogramarii sau returnarii biletului.
12. Pentru biletele pierdute sau furate nu se acordă despăgubiri.
13. În cazul în care există alte pretenții obiective de restituire a unor sume din motive ce nu sunt prevăzute în acest regulament, ele pot fi solicitate în scris, direct sau prin intermediul Agenției Vânzătoare, la sediul central al firmei Touring Europabus Romania SRL din: **str REINVIERII NR3-5, et 2 , SECTOR 2, Bucuresti**. Răspunsul va fi transmis în termen de 30 de zile de la data înregistrării solicitării la sediul firmei Touring Europabus Romania SRL.
14. Prezentul regulament se va aplica incepand cu data 10 nov 2009, pentru biletele Touring Eurolines (inclusiv cele emise inaintea datei de 10 nov 2009), va fi afișat la loc vizibil în toate agențiile care vand bilete ale firmei TOURING EUROPABUS ROMANIA SRL și va fi adus la cunoștință clienților în mod obligatoriu de către agentul care emite biletul de călătorie. Nu va putea fi invocata necunoasterea lui in eventualele litigii cu firma TOURING EUROPABUS ROMANIA .
15. Comisionarul va fi raspunzator in cazul în care nu se aplică în mod corect prevederile acestui regulament.
16. Orice instrucțiuni și dispoziții contrare prezentului regulament comunicate anterior agențiilor vânzătoare de bilete Touring Europabus Romania SRL își pierd valabilitatea.
17. Prezentul regulament contine 3 pagini si face parte integranta din Contractul General de Colaborare si din Contractul de Transport incheiat intre pasager si Touring Europabus si reprezentat de biletul de calatorie.
18. Anexa 1 contine conditiile de aplicabilitate ale Regulamentului de Anulare, Reprogramare si Restituire care se aplica grilei tarifare practicata de Touring Europabus pe cursele regulate internationale operate cu autocarul si face parte integranta din contractul de transport reprezentat de achizitionarea unui bilet de calatorie Touring Europabus de catre pasager sau a contractului de colaborare incheiat de Touring Europabus si agentile revanzatoare.
19. Prezentul regulament se va aplica pentru toate biletele Touring Eurolines incepand cu data intrarii in vigoare, respectiv 10 nov 2009.