

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO SENA **in vigore dal 01.03.10**

Validità delle Condizioni Generali

Le seguenti **condizioni generali di trasporto** sono valide per tutti i servizi di autolinea resi dalla società SENA; le **condizioni particolari** riportate nei singoli quadri orario/tariffari prevalgono, limitatamente alla linea stessa, sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

Validità degli 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. 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.

Il programma di esercizio delle linee riportate nell'orario generale potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio, Natale e per il mese di agosto: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi al momento della prenotazione.

Validità dei biglietti

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati rilasciati. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi nonché dell'eventuale copertina. I documenti a compilazione manuale devono presentare il timbro dell'agenzia emittente. Per le linee che prevedono l'A.R., la validità è di 30 giorni dalla data del viaggio di andata. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto. In caso di smarrimento o furto del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità, fermo restando l'acquisto di un nuovo biglietto.

Acquisto biglietti - prenotazioni

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 di numero telefonico al momento dell'acquisto del biglietto. I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio presso le apposite rivendite a terra, previa 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 5 Euro. Tale maggiorazione non sarà dovuta nei casi in cui non sia presente nessuna biglietteria a terra nella località di salita a bordo del passeggero. E' possibile effettuare prenotazioni telefoniche da telefono fisso al numero 0861.1991900, che saranno valide solo se confermate con l'acquisto del biglietto presso una biglietteria abilitata almeno 30 minuti prima della partenza della corsa dal capolinea, compatibilmente con gli orari delle agenzie. Le prenotazioni telefoniche potranno subire limitazioni o sospensioni nei periodi di alta stagione, o per particolari giorni della settimana o corse, che saranno resi noti agli utenti.

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 (come da fac-simile riportato nel paragrafo "Informazioni per i passeggeri" della carta dei servizi o sul sito www.sena.it).

Rimborsi

Nel caso di annullamento del viaggio da parte del passeggero, questi avrà diritto al rimborso del biglietto solo alle seguenti condizioni: l'annullamento deve essere effettuato presso una biglietteria abilitata per la linea in questione prima della partenza e detta biglietteria dovrà certificare il giorno e l'ora di annullamento sul biglietto, con proprio timbro e sigla; il passeggero dovrà richiedere per iscritto il rimborso alla Direzione della società che ha emesso il biglietto, allegando il biglietto originale, e possibilmente gli estremi bancari dove effettuare il bonifico di rimborso. Nel caso in cui nel luogo di partenza della corsa acquistata non vi sia alcuna biglietteria abilitata ovvero questa sia chisa (per riposo, ferie, giorno festivo.ecc.), è ammesso che il passeggero invii la richiesta di annullamento a mezzo fax (al n° 0861.554481) o per e-mail (ad info@sena.it), citando gli estremi propri, del biglietto e della corsa prenotata: in tal caso farà fede, anche ai fini del diritto al rimborso, la data e l'ora di ricezione della comunicazione da parte di Sena.

Il rimborso sarà pari all'80% del prezzo del biglietto, con ulteriore detrazione di 3 Euro per spese amministrative, per gli annullamenti effettuati almeno 24 ore prima della partenza; sarà pari al 50%,

sempre al netto di 3 Euro, per gli annullamenti effettuati nelle 24 ore prima della partenza. Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo tale termine. E' solo prevista la possibilità di cambiare la data o la corsa sulla stessa linea e sulla stessa tratta, non oltre l'orario della partenza prenotata e previo pagamento di una penale di 5 Euro.

Quando si richianda il rimborso di una tratta di un biglietto A.R. si considererà la differenza fra il prezzo del biglietto AR e di corsa semplice, e su questo si applicheranno le riduzioni e le spese amministrative di cui sopra.

Nessun rimborso, neppure per annullamenti per cause di forza maggiore, è dovuto al di fuori dei casi sopra indicati.

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

Per le sole linee Siena - Roma, Siena - Milano, Siena - Bologna, Siena - Perugia e Livorno - Fasano è possibile ottenere il rimborso del 70% del titolo di viaggio entro l'orario della partenza della corsa prenotata, direttamente presso le biglietterie SENA di Siena del Sottopassaggio La Lizza o in Piazzale Rosselli Atrio Stazione FS, oppure inviando richiesta scritta di rimborso alla direzione SENA allegando il titolo di viaggio in originale; inoltre sino a due ore dopo l'orario della corsa prenotata sarà possibile effettuare il cambio prenotazione con altra corsa, previo pagamento della penale di 5 Euro.

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.

Trasporto bagagli a seguito

Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto a proprio rischio e pericolo 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 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. Il bagaglio non è assicurato, pertanto si consigliano i sigg. passeggeri a non trasportare oggetti di valore ovvero a dotarsi di apposita polizza assicurativa. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, il vettore del quale venisse eventualmente dimostrata la colpa, sarà responsabile 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. Nessun responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia del pullman. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato in via formale dal passeggero alla sede del vettore, qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

Fumo - Soste di ristoro - Toilette

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. 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.

Trasporto animali

Non è consentito il trasporto di qualsiasi 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 a presso 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 intera ordinaria.

Responsabilità del vettore e del passeggero

Qualora 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).

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.

Per ogni controversia è competente il Foro di Firenze.

Assegnazione del numero del posto

Al momento della prenotazione viene di norma assegnato il numero del posto sul pullman che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione di posto potrà subire eccezionalmente variazione se disposto dalla direzione aziendale del 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.

Riduzioni tariffarie

Sono applicabili le sole riduzioni tariffarie, previste nell'orario generale o nei volantini-orario, per ciascuna singola linea.

Presentazione alla partenza

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 nei periodi di alta stagione.

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 e gli uffici informazioni SENA, nonché tramite gli Organi di Stampa.