

## Termini e Condizioni Generali del servizio di autolinee nazionali ed internazionali

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i servizi di autolinee nazionali ed internazionali di Viaggi Gulli Srl, Via Dei Conti Ruffo 20, Catanzaro, P.Iva 01310050792. Tali Condizioni sono da ritenersi valide dal momento dell'acquisto o dalla prenotazione telefonica del titolo di viaggio di uno o più dei servizi effettuati, in Italia ed all'Estero.

### Art. 1 TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero ha il diritto al servizio di trasporto da parte dell'azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione di percorso.

#### 1. Acquisto biglietti

I titoli di viaggio sono acquistabili:

- Sul sito [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com)
- A bordo, in contanti o con carta/debito, previa prenotazione telefonica al centralino prenotazioni (0967 998025)
- Tramite ricarica PostePay sul numero segnalato dall'ufficio
- Tramite E-mail, con link di pagamento PayPal (possessori conto PayPal o Carta di Credito/debito) inviato dall'ufficio all'indirizzo elettronico fornito
- Presso le rivendite autorizzate sul territorio nazionale ed all'estero
- Sui portali di ricerca autobus di cui Viaggi Gulli Srl è affiliata

Per essere valido, il titolo di viaggio deve contenere: Logo aziendale, Codice identificativo di prenotazione o PNR, luogo ed orario di partenza e destinazione, nome, cognome e numero di telefono del passeggero. ATTENZIONE: per le tratte internazionali è richiesto un documento di identità in corso di validità. Per i passeggeri extra-comunitari, un permesso di soggiorno in corso di validità.

Al momento dell'acquisto del biglietto, ovvero conclusa la transizione di pagamento, che sia essa avvenuta on-line oppure con altri metodi di pagamento, il passeggero accetta in toto le presenti condizioni di viaggio. Il biglietto può essere prenotato chiamando il nostro centralino nel periodo di apertura indicato e sui recapiti telefonici indicati nella sezione Contatti del nostro sito web. In questo caso il centralino provvede a riservare un posto sull'autobus. Tale prenotazione sarà confermata solo al momento del pagamento del biglietto che può avvenire a bordo dell'autobus oppure in uno dei nostri punti vendita. Si può altresì acquistare il biglietto on-line sul nostro portale.

#### 2. Biglietti acquistati on-line

Per acquistare un biglietto on-line sul nostro portale prenotazioni, è sufficiente inserire nell'apposito box la città di partenza, quella di destinazione, la data prescelta per il viaggio ed il numero di posti da prenotare, nel limite massimo di 10 posti per volta. Una volta indicate le suddette scelte, il cliente provvede ad inserire i dati del passeggero principale, nello specifico: Nome, Cognome, Numero di telefono, e-mail. Tali dati

saranno trattati nel rispetto della politica sulla privacy aziendale opportunamente adeguata alle ultime normative a livello nazionale ed europeo. Il passeggero principale si assume la responsabilità dell'acquisto di 1 o più biglietti. In caso di mancato viaggio di uno dei passeggeri da lui prenotati, il passeggero principale ne risponde in prima persona.

Infine il cliente sarà inviato sul sito PayPal per completare la prenotazione tramite il pagamento del titolo di viaggio che può avvenire tramite carta di credito/debito, PostePay oppure account PayPal. La prenotazione si riterrà valida una volta concluso il pagamento. Una e-mail sarà automaticamente inviata all'indirizzo fornito con il biglietto acquistato. Tale biglietto dovrà essere presentato al personale di bordo come comprovante dell'acquisto del titolo di viaggio online. Senza tale biglietto il passeggero non può essere ammesso a bordo. Il biglietto può essere consegnato al personale di bordo stampato in forma cartacea oppure in forma elettronica (PDF o JPEG).

### **3. Modifica biglietti acquistati online**

E' possibile modificare la data di viaggio entro 48 ore prima dell'orario di partenza chiamando il nostro centralino in orario di apertura. La modifica della data è possibile solo se i posti per la nuova data prescelta siano disponibili.

Se il prezzo per la data prescelta per il cambio prenotazione è uguale a quello previamente prenotato il cambio verrà effettuato senza alcun costo aggiuntivo. Nel caso in cui il prezzo della corsa fosse inferiore al prezzo originariamente pagato, Nel caso in cui il costo del biglietto per la nuova data prescelta sia inferiore a quello pagato dal passeggero al momento della prenotazione, la somma in eccesso non potrà essere rimborsata.

Nel caso in cui il prezzo del biglietto della nuova data prescelta sia maggiore a quello originariamente pagato, sarà richiesto il pagamento della differenza.

### **4. Prenotazione telefonica ed acquisto titolo di viaggio a bordo**

E' possibile riservare telefonicamente il proprio viaggio chiamando i nostri uffici in orario di apertura. La riservazione del posto per via telefonica si intende come un pre-contratto verbale tra il Vettore e il Passeggero. Le presenti condizioni di viaggio si intendono effettive sin dal momento della prenotazione telefonica. Il pagamento del titolo di viaggio può avvenire a bordo, in contanti oppure con carta di credito/debito. In tal caso non saranno applicati sconti o promozioni ma si pagherà l'intero importo del biglietto così come da listino.

### **5. Acquisto a bordo senza prenotazione**

La prenotazioni del viaggio è obbligatoria per garantire il viaggio stesso. Nel caso in cui, alla fermata di partenza si presenti un passeggero senza prenotazione, questo viene accettato a bordo solo ed esclusivamente se, prendendo in considerazione i titoli di viaggio già emessi o riservati, vi siano posti disponibili. In tal caso, il biglietto viene emesso a bordo dal personale di servizio con un sovrapprezzo di € 5.

### **6. Rimborsi**

Secondo la normativa vigente, la politica dei rimborsi per le compagnie di trasporto passeggeri è regolata a discrezione del vettore.

La Viaggi Gulli Srl ammette rimborsi nelle forme sotto elencate

- Rimborsi per rinuncio del viaggio da parte del cliente: entro 74 ore dalla data di partenza è previsto un rimborso (vedi punto 6.1) del 70% del biglietto. Tra 74 e 24 ore prima della data di partenza emissione coupon del valore del 50% del biglietto (vedi punto 6.1). 24 ore prima della partenza non è possibile effettuare alcun rimborso ne coupon.
- Rimborso in caso di ritardo superiore a 4 ore e conseguente rinuncia del viaggio e/o cancellazione del viaggio: rimborso completo del biglietto previa ricezione del modulo di rimborso con allegato titolo di viaggio e documento del richiedente all'indirizzo e-mail [info@viaggigulli.com](mailto:info@viaggigulli.com) entro 30gg dalla data del mancato viaggio. Il vettore ha tre mesi di tempo per effettuare il rimborso. Nessun rimborso sarà concesso se il ritardo sopra descritto è dovuto a causa di forze maggiori quali: avversità atmosferiche, chiusure autostradali, guasti meccanici, controlli doganali e controlli da parte delle forze dell'ordine sia in territorio italiano sia estero e qualsiasi azione esterna non imputabile all'organizzazione aziendale.

### **6.1 Passeggeri che rinunciano al viaggio entro 74 ore dalla data di partenza**

I passeggeri che rinunciano al trasporto possono richiedere un rimborso entro le 74 ore dalla data di partenza tramite apposito modulo oppure chiamando al nostro centralino in orario di apertura. Il rimborso avviene tramite circuito PayPal sul conto Paypal del cliente o sulla carta da cui è stata effettuata la transizione. Alla somma del rimborso verrà comunque decurtato un 30% e comunque una somma mai inferiore a € 5 per ogni titolo di viaggio rimborsato. Il rimborso sarà effettuato entro un mese dalla richiesta.

Entro le 74 ore dalla data di partenza è altresì possibile richiedere, in sostituzione del rimborso decurtato del 30% del valore di ogni singolo biglietto, l'emissione di un coupon del valore del 90% del biglietto. Il coupon emesso avrà un periodo di valenza limitato e può essere utilizzato per l'acquisto di qualsiasi tratta prenotabile con Viaggi Gulli Srl, fatto salvo disponibilità di posti per la data prescelta.

Non è possibile richiedere rimborsi oltre al termine indicato di 74 ore prima della data di partenza prevista. Dalle 74 alle 24 ore prima della partenza i passeggeri che intendono rinunciare al viaggio non possono richiedere il rimborso ma è possibile l'emissione di un Coupon pari al 50% dell'importo del biglietto. Tale coupon è emesso a discrezione della Viaggi Gulli Srl. Nel caso in cui Viaggi Gulli accettasse la richiesta di rimborso tramite emissione coupon, questo avrà un periodo di valenza limitato e può essere utilizzato per l'acquisto di qualsiasi tratta prenotabile con Viaggi Gulli Srl, fatto salvo disponibilità di posti per la data prescelta.

Non sono ammessi rimborsi su biglietti acquistati con offerte o coupon sconto.

Non sono ammessi rimborsi per rinuncia al viaggio oltre le 24 ore dalla data di partenza.

Non sono ammessi rimborsi in contanti o con altre forme di pagamento.

Non sono ammessi rimborsi a causa di ritardi del passeggero che non si trovi alla fermata stabilita al momento della partenza riportata sul biglietto o comunicata dall'ufficio in fase di prenotazione.

### **7. Bagagli**

E' consentito il trasporto di due bagagli di dimensioni non superiori a cm 160 (altezza+lunghezza+larghezza) il cui peso non superi i 30 kg, ed un bagaglio a mano di piccole dimensioni per ciascun passeggero pagante. I bambini sotto i dieci anni (a cui verrà applicata una riduzione del biglietto fino al 50%) possono trasportare un solo bagaglio. I bagagli da riporre in stiva sarà consegnato al personale di bordo che provvederà alla sua sistemazione nell'apposito vano. Su tutti i bagagli deve essere apposta una targhetta con nome, cognome e recapito del passeggero. Se non muniti di tale targhetta, il personale di bordo ve ne fornirà una su richiesta.

ATTENZIONE: se il bagaglio sarà sprovvisto di tale targhetta, in caso di smarrimento il vettore declina ogni responsabilità.

I bagagli devono essere ermeticamente chiusi e non possono contenere liquidi. La ditta non risponde in alcun caso del loro contenuto. L'eventuale smarrimento dei bagagli dovrà essere immediatamente comunicato in ufficio. Qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il luogo comunicato. La ditta non risponde di furti o smarrimenti a bordo dei suoi autobus.

Non sono ammessi scatoli di cartone.

## 7.1 Bagagli per Tratte Internazionali

I viaggiatori delle tratte al di fuori dell'Italia, devono dichiarare in dogana Svizzera i beni trasportati oltre confine.

## 7.2 Bagagli in eccedenza

Non è consentito portare con se bagagli in eccedenza a quelli previsti per ogni passeggero al punto 1. A meno che non previamente concordato con i nostri uffici. In tal caso, il prezzo dei bagagli in eccesso sarà così suddiviso:

- Bagaglio ulteriore di peso non superiore ai 25kg su tratte nazionali, € 20
- Bagaglio ulteriore di peso non superiore ai 25kg su tratte internazionali, € 30

\*I suddetti prezzi possono subire variazioni

Il trasporto di bagagli in eccedenza è stabilito esclusivamente su richiesta telefonica ai nostri uffici al numero 0039 0967 99 80 25. L'ufficio ha il diritto di declinare il trasporto di bagagli in eccesso tenuto conto del carico dell'autobus e del periodo della richiesta nonché in conformità con il buon funzionamento dell'intero sistema aziendale.

## 8. Trasporto minori non accompagnati

I minori di 15 anni sono ammessi a bordo solo se accompagnati da adulti o se preventivamente autorizzati dai genitori tramite apposito modulo scaricabile dal sito oppure inviato via e-mail su richiesta. Tale modulo dovrà essere consegnato al personale di bordo prima di salire a bordo dell'autobus. In assenza di tale documento (o conforme copia autorizzata dall'ufficio) il minore non potrà usufruire del servizio. In qualsiasi caso la ditta non si assume in nessun caso la responsabilità di eventuali problemi, lesioni, smarrimenti o altri incidenti che possono occorrere ai minori non accompagnati durante il viaggio. La ditta ed il personale di bordo non sono altresì responsabili per il mancato prelievo del minore alla fermata di scarico.

## 9. Soste tecniche

Soste tecniche per il ristoro sono previste durante il viaggio. La loro durata sarà comunicata dal personale di servizio. I clienti non potranno trattenersi fuori dal veicolo oltre al tempo stabilito, trascorso il quale, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale.

## 10. Orari

Il passeggero è consapevole che, trattandosi di linee a lunga percorrenza, gli orari indicati sul portale web oppure comunicati dai nostri uffici, o anche indicati sul biglietto acquisto on-line, possono subire variazioni a causa di congestione stradale, guasti al mezzo, controlli da parte delle Autorità doganali e statali, cause di forza maggiore quali avverse condizioni atmosferiche o calamità naturali o comunque per eventi fuori dal controllo diretto del vettore.

In caso di ritardo superiore a 40 minuti, i nostri uffici provvederanno a contattare telefonicamente o via e-mail il passeggero comunicando il ritardo. Se il ritardo supera le 4 ore i passeggeri che hanno preventivamente acquistato il biglietto on-line e che a causa del ritardo prolungato non possono viaggiare a bordo dell'autobus, possono richiedere un rimborso. Per le procedure dei rimborsi si rimanda al punto 6.

Nota: presentarsi alla fermata di partenza con almeno 15 minuti di anticipo rispetto l'orario di partenza indicato sul biglietto o comunicato dall'ufficio in fase di prenotazione. L'azienda non è responsabile per la perdita dell'autobus da parte del cliente se quest'ultimo non si trova alla fermata stabilita all'orario di partenza.

## **11. Trasporto animali vivi**

A bordo dei nostri autobus è possibile trasportare animali domestici di compagnia vivi, di piccola taglia che non superino il peso di 6 kg, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario. L'animale deve essere provvisto di trasportino da porre sul sedile prenotato accanto al padrone. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30 / 30 / 40 (larghezza / altezza / profondità). I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi.

E' obbligatorio portare con se una tovaglietta da porre tra il sedile e il trasportino. Il padrone dell'animale è ritenuto responsabile per l'eventuale danno o imbrattamento del sedile da parte dell'animale. E' altresì responsabile unico e diretto per danni causati dall'animale ad altri passeggeri a bordo dell'autobus.

Il posto per l'animale deve obbligatoriamente essere prenotato, anche se l'animale è dimensioni tali da essere trasportato in braccio. E' infatti vietato trasportare animali di qualsiasi taglia in braccio al passeggero o porre il trasportino nel corridoio dell'autobus. Il rilevamento, da parte del personale di bordo, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

A bordo dell'autobus, l'animale deve rimanere nel trasportino per tutta la durata del viaggio. Non è possibile prenotare online il posto per l'animale. Il prezzo del biglietto per l'animale varia a seconda della stagione e della disponibilità. L'ufficio si riserva la decisione di approvare o no il trasporto di animali. Limite massimo di animali per singolo viaggio presenti sull'autobus: due.

Viene fatta eccezione alle sopraindicate regole per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa

## **12. Divieti**

E' tassativamente vietato fumare a bordo degli autobus, pena contravvenzione prevista dalla legge sul fumo negli spazi pubblici e possibile allontanamento dall'autobus da parte del personale di bordo. E' vietato alzarsi dal proprio sedile quando l'autobus è in movimento. Il vettore non si assume responsabilità per danni o lesioni causate dalla caduta del passeggero mentre questo non si trova seduto al proprio posto mentre l'autobus è in movimento. E' altresì vietato sedere sul posto hostess accanto all'autista o sui gradini del corridoio. E' vietato urlare, bere alcolici e importunare altri passeggeri e/o il personale di bordo, pena l'allontanamento dall'autobus da parte del personale di bordo o, ove necessario, delle forze dell'ordine. In caso di allontanamento dall'autobus per uno dei suddetti motivi, non è in nessun caso previsto rimborso del biglietto.

### 13. Informazioni e reclami

E' diritto del passeggero ricevere informazioni aggiornate sul proprio viaggio una volta acquistato il biglietto. I nostri uffici risponderanno a tutte le domande e terranno aggiornati i clienti su ritardi o altri problemi in modo tempestivo. E' possibile altresì richiedere il numero di bordo dell'autobus assegnato al proprio viaggio per tenersi in contatto con il personale di bordo. Infine è possibile trovare le informazioni necessarie anche online h24 sul nostro sito web all'indirizzo [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com).

Per la segnalazione di disservizi contattare i nostri uffici telefonicamente in orario di apertura oppure via e-mail all'indirizzo [info@viaggigulli.com](mailto:info@viaggigulli.com).

Per reclami per la violazione dei diritti del passeggero, si fa riferimento alla nuova normativa vigente che prevede l'invio del reclamo in forma scritta tramite apposito modulo (scaricabile direttamente dall'area clienti del sito [www.gullibus.com](http://www.gullibus.com)) al vettore via e-mail. Il vettore avrà 90 giorni di tempo dalla data di arrivo del reclamo per rispondere e trovare una soluzione con il passeggero. Trascorsi i 90 giorni e senza contatto avvenuto tra azienda e passeggero, quest'ultimo può inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo:

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza 230, 10126 Torino  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
E-mai: [reclami-bus@autoritatrasporti.it](mailto:reclami-bus@autoritatrasporti.it)

*Ultimo aggiornamento 19/10/2019*