

I. Termeni și condiții generale de transport

1 Aplicarea acestor condiții

Condițiile de transport se aplică transportului de pasageri cu autocarul operate de către DIANA TRANS ACHIM 2003 SRL, cu sediul în STR. DACIA BL.Z2 SC.A ET.1 AP.7, localitate PITEȘTI, județ AG, înregistrată la Registrul Comerțului cu numărul 15964276 (denumit în continuare: „Operatorul de transport sub marca FlixBus România”), în conformitate cu Regulamentul UE nr. 181/2011, identificat prin R. Diana Trans Achim 2003 SRL în procesul de rezervare a biletelor de călătorie. Mijloacele de transport sunt destinate transportului de pasageri.

2 Dreptul la transport

2.1 Dreptul la transport ia naștere în momentul încheierii contractului de transport cu operatorul de transport sub marca FlixBus România, în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale și condițiile de rezervare aplicabile, prin primirea confirmării de rezervare, după achiziționarea biletului.

2.2 Confirmarea rezervării (a se vedea art. 3.1) dă dreptul pasagerului să se deplaseze de la locul de plecare și destinație care sunt indicate pe bilet. Conform prevederilor legale nu este permisă o urcare la o stație ulterioară sau o coborâre la o stație anterioară celor menționate pe bilet.

2.3 În cazul rezervării biletelor la bordul vehiculelor, obligația de a efectua transportul pasagerului apare doar dacă există suficiente locuri libere pentru întreaga distanță de parcurs.

2.4 La opririle la solicitare există obligația de transporta pasagerii, doar în cazul în care se face o rezervare de la sau până la această stație, în intervalul corespunzător termenului de rezervare în avans. Opririle la solicitare sunt prezentate ca atare în graficul de transport. Perioadele de rezervare în avans corespunzătoare le găsiți în fiecare program de mers al autocarelor.

3 Bilete de călătorie, tarife de transport

3.1 Taxele de transport trebuie plătite în schimbul transportului. Confirmarea rezervării, tipărită sau afișată în format electronic (fișier PDF) va fi considerată bilet. Dacă se face o rezervare la bordul vehiculelor, bonul tipărit va fi considerat dovada achiziției și confirmarea rezervării. Se generează câte un bilet pentru fiecare persoană și pentru fiecare călătorie. Conexiunile cu transfer sunt considerate o singură călătorie. Toate datele cu caracter personal care sunt impuse de legile în vigoare trebuie furnizate în timpul procesului de rezervare. Numele pasagerului este corelat cu lista de rezervări afișată pe telefonul mobil al șoferului sau al personalului stației de autobuz, în funcție de situația curentă a rezervării, pentru a stabili dacă există o cerere de despăgubire pentru transport. Acest lucru se face de preferat prin scanarea biletelor.

3.2 Pasagerul trebuie să facă o rezervare înainte de începerea călătoriei. Accesul în autocar este permisă numai cu o confirmare validă de rezervare.

3.2.1 Călătoriile pot fi rezervate prin portalurile web și aplicațiile de pe telefonul mobil, în agențiile de bilete, la bordul vehiculelor (la tarif normal) și în unele stații de autobuz cu personal de serviciu propriu. O rezervare la bordul vehiculelor este posibilă doar dacă există locuri libere suficiente pentru întreaga distanță de parcurs. De aceea, se recomandă achiziția în avans (online, aplicații sau agenții).

3.2.2 O confirmare de rezervare (datele menționate în comandă) este stocată, aceasta poate fi accesată pe portalurile web și poate fi, de asemenea, trimisă prin e-mail la solicitarea pasagerului.

3.2.3 Fiecare pasager cu un bilet de călătorie valabil are dreptul la un loc. Pasagerii cu copii și persoanele cu mobilitate redusă au prioritate la alegerea locurilor.

3.3 Achiziționarea biletelor de călătorie pe Internet:

3.3.1 Prezentarea produselor în magazinul online - pe Internet și aplicația smartphone - nu reprezintă o ofertă cu caracter obligatoriu din punct de vedere legal, ci un catalog online orientativ, cu invitația ca posibilul pasager să facă o ofertă. Prin apăsarea butonului „Rezervare”/„Efectuare plată”, se emite o comandă fermă a produselor aflate în coșul de cumpărături. Per persoană, respectiv călătorie se va elibera un singur bilet. Cursele cu transbordare sunt considerate drept o singură călătorie. Confirmarea comenzii are loc imediat după trimiterea automată a confirmării pe e-mail. Contractul de transport intervine atunci când a fost acceptata comanda printr-o confirmare de primire. Această confirmare a acceptării poate fi făcută odată cu confirmarea automată pe e-mail sau separat, ulterior.

3.3.2 Conform standardelor actuale ale tehnicii comunicarea de date prin internet nu este lipsită de erori și/sau nu se poate asigura o disponibilitate în orice moment. Nu este posibilă dezvoltarea și operarea de programe (software) și echipamente de prelucrare a datelor (hardware) complet lipsită de erori, precum și eliminarea tuturor incertitudinilor legate de mediul virtual. Prin urmare, Flix și Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania nu își asumă nici o răspundere pentru disponibilitatea constantă și neîntreruptă a site-ului său și a sistemelor tehnice și nici nu le poate garanta. În special, datorită caracteristicilor tehnice ale Internetului, nu poate fi garantată disponibilitatea constantă a posibilității de rezervare pe internet. Nu există nici un drept de a primi prețuri reduse sau promoționale dacă din cauza unor probleme tehnice sistemul este disponibil din nou doar la un moment ulterior (de ex. după expirarea perioadei cu prețuri pentru rezervarea în avans).

3.3.3 Trebuie subliniat faptul că, în legătură cu vânzarea la distanță, de exemplu a contractelor de transport încheiate prin intermediul internetului, prin care Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania se angajează la încheierea contractului să furnizeze serviciul la o anumită dată sau într-o anumită perioadă de timp – spre deosebire de, să zicem, vânzările online cu expedierea de produse – nu se aplică dispozițiile legale privind dreptul de denunțare unilaterală a contractelor pentru acest tip de contracte încheiate la distanță. Cu toate acestea condițiile noastre referitoare la stornare rămân neafectate.

3.4 Birouri de vânzări operate de personal:

Agențiile de vânzări, agențiile de bilete și departamentul pentru relații cu clienții ar putea percepe o taxă de asistență pentru efectuarea unei rezervări sau anulări. Valoarea taxei de agenție percepute de magazin depinde de locația magazinului și este afisată la fiecare locație în parte.

3.5 Tarife de transport:

3.5.1 Nu există un drept garantat conform căruia toate tipurile sau contingentele de prețuri pot fi rezervate în toate birourile de rezervare. În special, acțiunile promoționale pot fi disponibile parțial numai pe internet.

3.5.2 Taxa de transport se referă doar la transportul de persoane; alte servicii precum rezervarea locurilor și transportul de biciclete, bagaje suplimentare sau speciale vor fi facturate separat.

3.5.3 Pentru tarifele reduse, există anumite condiții de rezervare. Importante în acest sens sunt condițiile publicate în legătură cu acestea.

4 Biletele de călătorie nevalabile

Pasagerul este obligat, în cadrul controlului aleatoriu la solicitarea angajaților Operatorului de transport sub marca FlixBus Romania să prezinte atât biletul de călătorie, cât și un document de identitate valabil, în scopul verificării valabilității biletului de călătorie.

5 Tarife de călătorie majorate

5.1 Un pasager este obligat să plătească un tarif de călătorie majorat în cazul în care este descoperit la bordul unei curse efectuate și nu a rezervat un loc pentru călătoria respectivă nici în avans, nici la accesul în vehicul.

5.2 Pasagerul găsit fără rezervare în timpul controlului, este obligat să își dea datele de identificare corecte și, la cerere, să se legitimeze.

5.3 Tariful de călătorie majorat este dublu față de prețul normal pentru distanța parcursă deja de pasager, dar minim 60 EUR, plus tariful de călătorie pentru distanța rămasă încă până la destinație. Dacă nu se poate stabili distanța parcursă deja de pasager, pentru stabilirea tarifului de călătorie majorat se va lua în calcul punctul de pornire al cursei.

5.4 Tariful de călătorie majorat trebuie plătit imediat, însă cel târziu în termen de 2 săptămâni de la primirea somației de plată în scris. După expirarea acestui termen, se va percepe o taxă de procesare de 5 EUR pentru fiecare somație de plată scrisă, cu excepția cazului în care se poate dovedi de către pasager că aceste costuri de prelucrare nu există sau că valoarea acestora este mai redusă. Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania își rezervă dreptul de a lua măsuri de continuare a urmăririi penale și / sau civile.

6 Programul de călătorie

6.1 Ne rezervăm dreptul de a efectua modificări ale programului de călătorie aprobat și publicat, ale datelor, rutelor și tarifelor pentru motive întemeiate, în special pentru punerea în aplicare a deciziilor autorităților de reglementare.

6.2 Schimbările de program care intră în vigoare după încheierea contractului și care nu au loc din vina transportatorului (de exemplu, efectele prelungite ale catastrofelor naturale sau șantiere de lucru de durată îndelungată) nu dau pasagerului dreptul să solicite despăgubiri în cazul în care orele de plecare, respectiv sosire, diferă doar nesemnificativ față de cele convenite inițial, și anume până la maxim 2 ore. O modificare semnificativă a programului dă pasagerului dreptul de a renunța gratuit la contractul de transport. În acest scop, pasagerul se adresează fie serviciului telefonic pentru clienți:

- apeluri din România (număr de telefon fix din România): +4 0373 808 000

fie prin e-mail la adresa service@flixbus.ro. Pasagerul nu avea dreptul să fi început călătoria. Nici celelalte drepturi ale pasagerului nu sunt afectate.

7 Începerea călătoriei

7.1 Recomandăm pasagerilor să se prezinte la locul de plecare cu 15 minute înainte de plecarea autocarului.

7.2 În cazul în care pasagerul nu este prezent la momentul planificat al începerii călătoriei la locația de plecare programată, se pierde dreptul la călătorie, iar călătoria rezervată poate fi realocată altei persoane.

7.3 În cazul în care pasagerul este informat prin SMS, prin e-mail sau în alt mod în scris în legătură cu o întârziere a cursei, dreptul de transport al pasagerului se anulează în caz de neprezentare al acestuia de abia după ora de plecare întârziată menționată în textul SMS-ului sau în e-mail.

7.4 Verificarea dreptului de călătorie se face prin compararea numelui pasagerului cu listele de rezervare, care va fi arătată șoferului sau personalului din stație pe baza situației actuale a rezervării pe telefonul mobil. Acest lucru se face, de preferință, prin scanarea biletelor. În cazuri excepționale, pasagerul trebuie să se legitimeze, la solicitarea șoferului sau a personalului de serviciu prezentând rezervarea printată sau în format electronic (ca fișier PDF) și un act de identitate valabil cu poză (carte de identitate, pașaport și, eventual, viza).

8 Transbordarea în alte vehicule

8.1 În general, serviciile de transport de linie publicate sunt conexiuni directe. În unele cazuri însă, poate fi necesară o transbordare în alte vehicule.

8.2 În cazul în care, în cazuri excepționale, un autobuz de legătură nu poate aștepta autobuzul de transfer, se va pune la dispoziție un vehicul înlocuitor. Acest lucru se poate face în cazuri individuale și cu microbuzele altor companii, cu mașina sau cu trenul. Nu se garantează dreptul la un anumit tip de transport. În cazul distanțelor lungi până la destinație sau în lipsa unor conexiuni alternative rezonabile, care permit continuarea călătoriei abia în ziua următoare, se va oferi pasagerilor înnoptarea gratuită într-un hotel de clasă medie.

8.3 Dacă pasagerul își cumpără curse separate pe care le combină pentru o călătorie către destinația finală, își asumă riscul pierderii legăturilor. În astfel de cazuri nu există dreptul la mijloace de transport înlocuitoare sau la cazare.

9 Obligațiile generale ale pasagerilor

9.1 Instrucțiunile șoferilor și ale personalului însoțitor trebuie respectate.

9.2 Șoferii și personalul de la îmbarcare sunt autorizate să refuze transportul persoanelor aflate în stare de ebrietate sau sub influența drogurilor. Același lucru se aplică pasagerilor care pun în pericol siguranța pasagerilor din alte motive sau afectează în mod evident negativ starea pasagerilor. În acest caz nu există dreptul la asigurarea transportului compensatoriu.

9.3 Fumatul în autobuz nu este permis, nici măcar al țigărilor electrice.

9.4 Pasagerul este răspunzător pentru orice daune provocate autocarului din neglijență.

9.5 Pasagerii care murdăresc autocarul în mod intenționat sau din neglijență trebuie să plătească o taxă de curățenie de cel puțin 100 EURO, deși pasagerului îi este permis să demonstreze că prejudiciul nu a avut loc sau că acesta este în mod substanțial mai mic decât suma pausală menționată.

9.6 Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania poate rezilia contractul de transport fără preaviz în cazul în care pasagerul are un comportament atât de deranjant, în ciuda avertismentelor (verbale), încât transportatorului și / sau celorlalți pasageri le este imposibil să continue călătoria. Acest lucru se aplică și în cazul în care pasagerul nu respectă instrucțiunile îndreptățite (cum ar fi instrucțiunile de siguranță). În acest caz, transportatorii păstrează în continuare costul biletului.

9.7 Fiecare pasager este obligat, conform legii, să utilizeze centura de siguranță, în cazul în care autocarul le are în dotare.

9.8 În pauze / opriri sau controale ale poliției, pasagerii trebuie să părăsească autocarul la cererea șoferilor sau a personalului de la îmbarcare. Pasagerul are obligația de a respecta durata pauzelor specificate de șoferi și de personalul de la îmbarcări. Șoferul are dreptul de a continua călătoria în cazul în care un pasager nu a revenit după intervalul de timp specificat și nu răspunde pentru absența unui pasager după durata specificată de pauză.

10 Obligații speciale ale pasagerilor

10.1 Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania nu poartă răspunderea pentru consecințele nerespectării de către pasager legilor și regulamentelor, chiar dacă acestea au fost modificate după efectuarea rezervării.

10.2 Fiecare pasager este responsabil să dețină asupra sa toate documentele de călătorie necesare și să respecte legile țării în care călătorește.

11 Copiii și minorii

11.1 Copiii mici cu vârste cuprinse între 0 și 3 ani pot fi transportați doar în scaune pentru copii. Aceștia vor fi asigurați pe parcursul călătoriei prin folosirea centurilor de siguranță ale autocarului. Scaunele pentru copii trebuie fixate cu centuri de siguranță cu prindere în două puncte și vor fi aduse de însoțitorii copiilor.

11.2 Copiii și minorii sub 10 ani pot fi transportați pe toate rutele naționale, doar dacă pe timpul călătoriei sunt însoțiți de un adult.

11.3 Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania nu își asumă în mod expres nicio obligație de supraveghere a minorului. Copiii care călătoresc singuri nu pot fi transportați în cadrul curselor de noapte. De asemenea, copiii care călătoresc singuri nu pot fi primiți în călătoriile care implică schimbarea autocarului.

12 Călătorii cu dizabilități sau mobilitate redusă

12.1 În general, sunt transportate toate persoanele, indiferent dacă acestea prezintă dizabilități sau mobilitate redusă. Persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă vor beneficia din partea Operatorului de transport sub marca FlixBus Romania de serviciile de asistență care intră în sfera de responsabilitate a transportatorului conform Anexei I, literele a și b, la Regulamentul european 181/2011.

12.2 Însoțitorul, respectiv câinii pentru însoțirea persoanelor cu dizabilități și a persoanelor nevăzătoare

12.2.1 Un însoțitor va beneficia de transport gratuit dacă se poate dovedi necesitatea însoțirii permanente. Dovada se face prin prezentarea documentului corespunzător în momentul urcării la bord, în care este menționată necesitatea însoțirii permanente.

12.2.2 Pentru a garanta posibilitatea transportării persoanei cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, precum și a însoțitorului, este necesar ca pasagerul să informeze cu privire la nevoile sale înainte de călătorie. (vezi punctul 12.5.3).

12.2.3 Câinii care însoțesc persoanele cu dizabilități și persoanele nevăzătoare sunt transportați gratuit, în baza prezentării unui card valabil pentru persoane cu handicap grav sau a unui certificat corespunzător (vezi 12.2.1). Aceste animale sunt scutite de la obligația de purtare a botniței.

12.2.4 Pentru a garanta posibilitatea transportării unui câine pentru persoane cu dizabilități sau pentru persoane nevăzătoare, este necesar ca pasagerul să informeze în legătură cu această nevoie înainte de rezervarea călătorie sau cel târziu cu 36 de ore înainte de începerea călătoriei, printr-un apel la Serviciul Clienți (+4 0373 808 000).

12.3 Stații/autogări

Operatorul de transport sub marca FlixBus România nu are nicio influență asupra stării infrastructurii și adecvării condițiilor pentru persoanele cu dizabilități din stații și autogări, motiv pentru care nu ne putem asuma nicio răspundere în acest sens. În acest caz, răspunderea îi revine administratorului stației respective.

12.4 Refuzul transportului

12.4.1 În cazul în care, din cauza construcției autovehiculului sau infrastructurii, inclusiv a autogărilor și stațiilor de autobuz, nu sunt posibile fizic accesul, ieșirea sau transportul persoanei cu dizabilitate sau cu mobilitate redusă, în mod sigur și practic din punct de vedere operațional, ne vom rezerva dreptul de a nu efectua o rezervare, de a nu emite sau pune la dispoziție în orice alt mod un bilet, precum și de a nu transporta persoana la bordul autovehiculului. În acest caz, persoana în cauză va fi informată de un serviciu cu privire la orice altă variantă posibilă de transport.

12.4.2 Din cauza construcției autovehiculului, momentan este posibilă transportarea persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, doar dacă acestea pot călători singure, fără asistență din partea altor persoane. Pasagerul poate solicita să fie însoțit de o altă persoană aleasă de acesta, care să fie capabilă să acorde asistența necesară pasagerului cu dizabilitate sau cu mobilitate redusă, pentru a elimina motivele unui refuz. Un astfel de însoțitor este transportat gratuit; în măsura în care acest lucru este fezabil, însoțitorului i se va aloca un loc lângă persoana cu dizabilitate sau cu mobilitate redusă.

12.4.3 Pasagerul în cauză va fi informat imediat și, la cerere, în scris, în termen de cinci zile de la primirea cererii, cu privire la motivele pentru refuzarea transportului.

12.4.4 În cazul în care a fost verificat transportul unui pasager cu dizabilitate sau mobilitate redusă și a fost emis un bilet, iar transportul pasagerului a fost totuși refuzat, atât pasagerul cât

și însoțitorul acestuia au la dispoziție următoarele opțiuni: (a) rambursarea costului călătoriei și eventual returul gratuit la punctul inițial de plecare menționat în contractul de transport, în cel mai scurt timp posibil sau (b) în măsura în care este acest lucru este posibil, continuarea călătoriei sau continuarea pe un traseu modificat folosind un serviciu de transport alternativ, corespunzător, până la destinația specificată în contractul de transport.

12.5 Transportarea scaunelor cu roțile, respectiv a dispozitivelor ajutoare pentru deplasare.

12.5.1 Pasagerii cu dizabilități sau mobilitate redusă au dreptul la transportul gratuit al scaunului cu roțile pliant sau al dispozitivelor ajutoare pentru deplasare în cala autocarului. Din motive de siguranță, scaunele cu roțile trebuie să fie pliante și fără dispozitiv electric de pornire.

12.5.2 În plus, toate scaunele cu roțile care sunt necesare în spațiul pentru pasageri trebuie să dispună, indiferent de anul fabricației, de puncte de fixare pentru asigurare, de așa-numitele noduri de fixare, conform DIN 75078-2, precum și de o aprobare din partea producătorului, în conformitate cu DIN EN 12183 sau 12184. Îndeplinirea standardelor specificate privind transportul va fi confirmată prin formularul transmis înainte de efectuarea călătoriei. (vezi punctul 12.5.4).

12.5.3 Pentru a verifica posibilitatea efectuării transportului, pasagerul este rugat să specifice modelul exact al scaunului cu roțile sau al altor dispozitive ajutoare pentru deplasare cu 14 zile înainte de data călătoriei și cu cel târziu 7 zile înainte (în cazul transportării în spațiul pentru pasageri), respectiv cu maximum 36 de ore (în cazul transportării la cală) înainte de efectuarea călătoriei, printr-un apel la Serviciul Clienți.

12.5.4 Pasagerul se va asigura că scaunul cu roțile este funcțional și că poate fi garantată utilizarea sigură a acestuia, din punct de vedere tehnic, pe durata călătoriei. Scaunul cu roțile corespunde cerințelor de siguranță actuale ale autorităților. Transportul în scaunul cu roțile poate fi refuzat în cazul în care există suficiente motive pentru care nu este posibil sau nu poate fi garantat transportul în siguranță. Transportatorul exclude răspunderea pentru daune provocate de starea tehnică necorespunzătoare a scaunului cu roțile.

13 Rezervarea locurilor

13.1 Rezervarea unui loc

13.1.1 Pentru unele călătorii cu Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania poate fi rezervat un anumit loc atunci când efectuați rezervarea pe site-ul web, prin agențiile afiliate sau la casele de bilete afiliate. Disponibilitatea și taxa de rezervare variază în funcție de rută, linie, categoria de locuri (culoar, fereastră, rând sau masă) și momentul rezervării, și sunt afișate la locație.

13.1.2 Rezervarea unui loc va apărea în confirmarea rezervării. Pentru rezervarea de locuri pentru mai multe persoane, rezervările nu sunt nominale, adică nu există nicio asociere între alocarea locurilor și persoanele pentru care se face rezervarea.

13.1.3 Rezervarea unui loc (contra cost) nu este obligatorie. Dacă nu a rezervat un loc, iar sistemul nu a alocat automat un loc, pasagerul este liber să aleagă un loc într-o zonă desemnată atunci când își începe călătoria cu autocarul. În acest caz, nu există nicio asigurare

că familiile și grupurile vor sta împreună. Se garantează, însă, faptul că fiecare client va avea un loc în autocar.

13.2 Restricții la rezervarea locurilor

13.2.1 În cazul neprezentării la timp la autocar, pasagerul va pierde dreptul la locul rezervat și la călătorie. În acest caz, Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania are dreptul, conform articolului 7.2, să realoce biletul respectiv. De aceea, și în cazul rezervării unui loc, se recomandă sosirea la stația de autobuz cu cel puțin 15 minute înainte de plecarea autocarului.

13.2.2 În general, numai persoanele care au rezervare au dreptul de a ocupa un loc rezervat. Din motive operaționale sau de siguranță, Operatorul de transport sub marca FlixBus Romania poate realoca locuri chiar și după începerea călătoriei. Acest lucru se poate întâmpla, printre altele, în cazul în care femeile însărcinate, minorii, copiii care călătoresc singuri sau persoanele care au probleme în a-și continua călătoria sunt repartizați(te) pe alte locuri, iar locurile respective nu sunt libere. În acest caz, se vor respecta instrucțiunile șoferului autocarului. Realocarea locurilor se face fără a ține cont de rasă, religie, culoare, naționalitate sau sex.

13.2.3 Dacă are loc o modificare a rezervării și nu pot fi acordate locuri în categoria rezervată sau într-o categorie superioară, pasagerul poate solicita rambursarea taxei plătite pentru rezervarea locului.

13.2.4 În cazul anulărilor și întârzierilor, conform art. 16, costul rezervării locului va fi rambursat.

13.2.5 Rambursarea nu are loc în cazul neprezentării la autogară sau în cazul în care locul a fost acordat gratuit sau dobândit.

13.3 Anularea și reprogramarea călătoriei

Taxa de rezervare a locului este rambursabilă în cazul anulării sau reprogramării călătoriei, dacă locul nu a fost acordat gratuit. Se aplică dispozițiile conform prevederilor de la punctul 5 ale Condițiilor de rezervare. În cazul anulării unei călătorii, locurile rezervate pot fi transferate altor persoane din aceeași rezervare.

13.4 Rezervarea unui loc suplimentar

13.4.1 Se aplică reglementările de la 13.1 până la 13.3.

13.4.2 Un loc suplimentar nu reprezintă o cerere suplimentară de transport în sensul paragrafului 2.2. Prin urmare, acesta nu poate fi transferat unei alte persoane fără bilet valabil.

13.4.3 Taxa pentru locul disponibil este guvernată de prețurile actuale valabile ale biletelor. Prevederea 13.1.1. se aplică și pentru taxa de rezervare a locului pentru locul suplimentar.

14 Transportul de mărfuri

14.1 Bagajul de călătorie:

14.1.1 Bagajul de călătorie inclus în prețul biletului este limitat la un singur bagaj gratis per pasager, cu o dimensiune maximă de 80 x 50 x 30 cm. Dimensiuni ușor diferite sunt permise dacă dimensiunile însumate ale bagajului (înălțime, lățime și lungime) nu depășesc 160 cm. Fiecare călător are dreptul la transportul unui bagaj de călătorie de maxim 20 kg. Bagajele de

călătorie acceptate sunt valizele și geantele. Rucsacul de munte reprezintă o excepție. Vă rugăm să luați în considerare faptul că în cazul anumitor curse pot exista excepții de la politica de bagaje. Dacă este necesar, va fi indicat în timpul procesului respectiv de achiziție a biletului și pe biletul emis.

14.1.2 Bagajul suplimentar

14.1.2.1 În cazuri individuale, se poate transporta, în măsura capacităților disponibile, un bagaj de călătorie contra cost (bagaj suplimentar), cu dimensiuni maxime de 80 x 50 x 30 cm și o greutate maximă de 20 kg. De asemenea, pentru bagajul suplimentar este permisă variația ușoară a dimensiunilor, cu condiția ca suma acestora să nu depășească 160 cm. Nu se garantează dreptul general de a transporta mai mult de un bagaj de călătorie per pasager. Vă rugăm să luați în considerare faptul că în cazul anumitor curse pot exista excepții de la politica de bagaje. Dacă este necesar, va fi indicat în timpul procesului respectiv de achiziție a biletului și pe biletul emis.

14.1.2.2 Este necesară rezervarea în avans a bagajelor suplimentare. Rezervarea poate fi efectuată online în timpul procesului de rezervare a biletului, telefonic, sau online prin Gestionarea comenzilor mele după cumpărarea biletului. Dacă există suficient spațiu în portbagajul autocarului și nu a fost înregistrat încă niciun bagaj suplimentar, poți cumpăra un bagaj suplimentar de la șofer. Această decizie este la latitudinea șoferului autocarului. Disponibilitatea și [taxa pentru bagaje suplimentare](#) variază în funcție de rută, linie, ora rezervării și metoda de rezervare.

14.1.3 Pasagerul trebuie să își marcheze pe bagajele sale numele și adresa pentru atribuirea și returnarea corectă, în special pentru a evita confuziile.

14.1.4 Pasagerul este responsabil pentru încărcarea bagajelor sale la transbordarea în alt mijloc de transport. Un posibil ajutor de la șoferul de autobuz are loc doar în cazuri excepționale și justificate, doar dacă este vorba de un pasager cu handicap sau cu mobilitate redusă.

14.2 Bagaje de mână:

14.2.1 Transportul bagajelor de mână este gratuit, dar este limitat la un bagaj per pasager, cu o dimensiune maximă de 42 x 30 x 18 cm și o greutate maximă de 7 kg.

14.2.2 Pasagerul trebuie să depoziteze și să supravegheze bagajul de mână în compartimentul pentru pasageri astfel, încât să nu fie pusă în pericol siguranța și ordinea pe timpul operării, iar ceilalți pasageri să nu fie afectați. Acesta va fi adăpostit, în principiu, în compartimentul de deasupra capului din zona pentru pasageri sau va fi introdus sub scaunul din față.

14.2.3 Bagajul de mână și conținutul său va rămâne pe toată durata călătoriei sub supravegherea pasagerului și trebuie să fie supravegheat în mod corespunzător. În cazul în care se observă accesul unei persoane neautorizate, trebuie să fie informat șoferul autocarului. Pasagerul controlează cu puțin timp înainte de sfârșitul cursei integralitatea conținutului bagajului său de mână.

14.3 Bagaje speciale:

14.3.1 Transportul așa-numitelor bagaje speciale necesită o înregistrare prealabilă de către pasager, precum și o confirmare cu privire la posibilitatea de a transporta bagajul respectiv. Nu se garantează un drept general la transportul de bagaje speciale.

14.3.2 Ca bagaje speciale sunt considerate obiectele ale căror dimensiuni depășesc dimensiunile bagajelor de călătorie. În acest caz, dimensiunile cumulate ale bagajului special (înălțime în cm + lățime în cm + adâncime în cm) nu pot fi mai mari de 240 cm. Un bagaj special nu trebuie să depășească greutatea maximă de 30 kg.

14.3.3 Transportul bagajelor speciale este limitat la o singură bucată per pasager.

14.3.4 De la transport sunt excluse, în general, decorațiunile, piesele de mobilier sau părțile de mobilier, echipamentele electrice, plăcile de surf și cutiile de carton. Echipamentele ortopedice și bicicletele nu fac parte din categoria bagajelor speciale. Pentru acestea se aplică condiții speciale.

14.3.5 Este necesară rezervarea în avans a bagajelor speciale. Rezervarea poate fi efectuată online în timpul procesului de rezervare a biletului, telefonic, sau online prin [Gestionarea comenzilor mele](#) după cumpărarea biletului. Dacă există suficient spațiu în portbagajul autocarului și nu a fost înregistrat încă niciun bagaj special, poți cumpăra un bagaj special de la șofer. Această decizie este la latitudinea șoferului autocarului. Disponibilitatea și [taxa pentru bagaje speciale](#) variază în funcție de rută, linie, ora rezervării și metoda de rezervare.

14.4 Instrumentele muzicale:

14.4.1 Instrumentele muzicale fac parte din categoria bagajelor speciale. În cazul în care instrumentul în cauză (inclusiv carcasa instrumentului) nu depășește dimensiunile maxime ale bagajului de mână, instrumentul muzical poate fi transportat gratuit în locul bagajului de mână. În cazul în care instrumentul respectiv (inclusiv carcasa instrumentului) depășește dimensiunile maxime ale bagajului de mână, transportul acestora trebuie să se facă în portbagaj. În acest caz, se va aplica o taxă suplimentară (vezi par. 14.3.5). Instrumentele muzicale și valizele care depășesc dimensiunile 135 x 48 x 35 cm sunt excluse de la transport.

14.4.2 În general se recomandă transportul instrumentelor muzicale într-o carcasă cu înveliș dur.

14.5 Articole de valoare și echipamente electronice:

14.5.1 Articolele de valoare, cum ar fi numerar, bijuterii, metale prețioase, chei, ochelari (ochelari de soare și/sau ochelari de citit), dispozitive electronice (laptopuri, iPad-uri, tablete, playere MP3, telefoane mobile, aparate foto, bănci de putere, baterii cu litiu sau acumulatori litiu), țigări electronice, bunuri electronice de consum (în special laptopuri, telefoane mobile etc.) afectate de o acțiune de retragere de pe piață de către producător sau dealer, lentile de contact, proteze, medicamente, documente importante (certificate de diplomă, alte certificate, certificate de acreditare, pașapoarte, permisele de conducere, titluri de valoare) etc. și obiectele fragile trebuie să fie transportate în bagajul de mână, nu în bagajul obișnuit și să fie supravegheate de pasageri.

14.5.2 Dacă se vor transporta obiecte de valoare în bagajul de cală, transportatorul nu oferă nicio garanție. Sunt excluse aici cazurile intenționate sau de neglijență gravă.

14.6 Cărucioarele pentru copii:

14.6.1 Cărucioarele se vor transporta ca și bagaje speciale (max. 1 cărucior per pasager). Căruciorul trebuie să fie pliabil. Cărucioarele nepliabile sunt excluse de la transport. Înregistrarea trebuie să se facă prin telefon la serviciul pentru clienți cu cel puțin 48 de ore înainte de plecare.

14.6.2 Cărucioarele sunt transportate în mod gratuit.

14.7 Bicicletele & Trotinetele electrice:

14.7.1 Bicicletele

14.7.1.1 Pe unele destinații se asigură transportul bicicletelor. Acestea trebuie să aibă dimensiuni standard, fără suprastructuri și nu trebuie să depășească greutatea de 20 kg - bicicletele electrice, pedelec-urile, tandemurile sau bicicletele cu trei roți sunt nu vor fi transportate.

14.7.1.2 Recomandăm ca toți pasagerii care doresc să își aducă bicicleta să își rezerve călătoriile și locurile de bicicletă în avans.

14.7.1.3 Transportul bicicletelor se va face în limita capacității maxime disponibile, de 5 biciclete per autocar. În general, nu se garantează dreptul la transportul bicicletelor.

14.7.1.4 Transportarea bicicletelor este supusă unei taxe suplimentare pentru biciclete. Disponibilitatea și [taxa pentru biciclete](#) variază în funcție de rută, linie, ora rezervării și metoda de rezervare. Transportul se face pe suporturile pentru biciclete. În anumite cazuri speciale, transportul este posibil numai în saci adecvați, în compartimentul pentru bagaje (de exemplu, prin plierea bicicletei). Dimensiunile totale ale sacului bicicletei nu pot depăși 240 cm (înălțime + lățime + adâncime) și sacul cu bicicleta nu poate cântări mai mult de 20 kg. În acest caz, trebuie notificat serviciul de asistență clienți (conform clauzei 14.3.5).

14.7.2 Trotinetele electrice

14.7.2.1 Este exclus transportul trotinetelor electrice și al articolelor similare pe autobuze pe distanțe lungi.

14.8 Pentru obiectele uitate în autocar sau în alte locații, nu există nici o acoperire asiguratorie. În cazul în care pasagerul a lăsat ceva în autocar, atunci el completează [Formularul pentru lucruri găsite](#) pe portalurile web ale Flix.

14.9 De la transport sunt excluse substanțe și articole periculoase, în special

- explozive, inflamabile, radioactive, cu miros fetid sau substanțe corozive
- lucruri neambalate sau neprotejate, prin care pot fi răniți pasagerii.

Acestea includ, de ex. arme, muniții și artificii.

15 Transportul animalelor

15.1 Nu se permite transportul câinilor și a altor animale în autocare.

15.2 Pentru câinii însoțitori pentru persoanele cu handicap sau nevăzătoare se aplică regulile stabilite la punctele 12.2.3 și 12.2.4.

16 Drepturile pasagerilor în caz de întârziere și anulare

16.1 În cazul anulării sau întârzierii plecării, Operatorul de transport sub marca FlixBus România sau operatorii autogării informează imediat pasagerii care pleacă de la un terminal deservit de personal, dar cel târziu la 30 de minute după ora de plecare programată a autocarului, cu privire la situația apărută și de îndată ce sunt disponibile aceste informații și în legătură cu ora de plecare preconizată. Operatorul de transport sub marca FlixBus România oferă tuturor pasagerilor – în special celor care pleacă de la stațiile de autocar nedeservite de personal – prin mijloace electronice, informații cu privire la anulări sau întârzieri. Pentru a obține aceste informații, este necesar ca datele de contact necesare să fie puse la dispoziție (de exemplu, numărul de telefon mobil).

16.2 Dacă trebuie să se presupună în mod rezonabil că plecarea călătoriei rezervate trebuie să fie anulată sau amânată cu mai mult de 120 de minute sau în cazul suparezervării, pasagerul poate alege: (a) continuarea cât mai urgentă cu putință a călătoriei sau continuarea călătoriei pe o rută modificată până la destinația specificată în contractul de transport, în condiții similare cu cele indicate în contractul de transport (b) rambursarea prețului biletului și, eventual, transportul cel mai urgent cu putință către punctul de plecare specificat în contract. Cererea de rambursare a întregului preț al biletului plătit are loc atât pentru partea de călătorie efectuată, cât și pentru părțile de călătorie neefectuate, în cazul în care călătoria a devenit inutilă conform planului inițial al pasagerului. Rambursarea se va face în numerar în termen de 14 zile de la primirea cererii de rambursare sau de la prezentarea către pasager a posibilităților prevăzute la punctul (a) și (b) de mai sus, cu excepția cazului în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare.

16.3 Pentru rutele ale caror lungime planificată a traseului este mai mare de 250 km, Operatorul de transport sub marca FlixBus România oferă pasagerului o cazare gratuită într-un hotel sau altă formă de cazare, precum și asistență pentru aranjarea transportului între autogară și locul de cazare, în cazul în care este necesară o ședere de o noapte sau mai mult, datorită anulării călătoriei precum și a unei întârzieri de peste 90 de minute a plecării dintr-o autogară, în cazul călătoriilor ce depășesc o durată programată de trei ore. În acest caz, Operatorul de transport sub marca FlixBus România oferă gustări, mese sau băuturi răcoritoare în mod proporțional cu timpul de așteptare sau de întârziere, cu condiția ca acestea să fie disponibile în autocar sau la autogară sau să poată fi achiziționate în mod rezonabil. Operatorul de transport sub marca FlixBus România limitează costul total de cazare - fără costul transportului între terminal și cazare - per pasager la 80 EUR pe noapte și la maxim două nopți. Dreptul la cazare într-un hotel sau alte tipuri de cazare nu se aplică în cazul în care Operatorul de transport sub marca FlixBus România poate dovedi că anularea sau întârzierea a fost cauzată de condițiile meteorologice nefavorabile sau de dezastre naturale majore care periclitează operarea în siguranță a serviciului de transport.

16.4 În cazul în care vehiculul devine inoperabil în timpul călătoriei, Operatorul de transport sub marca FlixBus România oferă pasagerului posibilitatea să-și continue călătoria cu un alt vehicul sau să fie transportat la un punct de așteptare adecvat, de unde este posibilă continuarea călătoriei.

16.5 Nu sunt excluse alte solicitări de drepturi din cauza efectelor negative ale anulării sau întârzierii.

17 Răspunderea

17.1 În caz de neglijență ușoară – cu excepția cazului de atingere adusă vieții, integrității corporale sau sănătății – Operatorul de transport sub marca FlixBus România răspunde doar dacă obligațiile contractuale esențiale sunt încălcate. Responsabilitatea pentru intenție și neglijență agravată este nelimitată.

17.2 În caz de neglijență simplă, răspunderea pentru daunele indirecte este exclusă. Acest lucru nu se aplică în cazul unui prejudiciu intenționat sau al vătămarilor aduse corpului, vieții și sănătății.

17.3 Valoarea compensației în caz de deces va fi calculată în conformitate cu legislația națională aplicabilă.

17.4 Răspunderea și valoarea de compensare a prejudiciilor cauzate bagajelor este limitată sau exclusă, după cum urmează:

17.4.1 Pentru deteriorarea bagajelor ca rezultat al unui accident datorat utilizării autocarului, sau pierderea bagajelor ca rezultat al unui accident rezultat din utilizarea autocarului, valoarea de compensare pentru fiecare cerere per pasager și per bagaj este limitată la 1.200 EUR.

17.4.2 Pentru pierderea bagajelor fără legătură cu un accident rezultat din utilizarea autocarului, precum și pentru încurcarea bagajelor sau furtul acestora nu există răspundere a transportatorului, cu excepția cazurilor de rea-intenție sau de neglijență agravată.

17.4.3 Pentru orice daune sau repercusiuni ale daunelor cauzate de ambalarea necorespunzătoare a bagajelor de către pasager, Operatorul de transport sub marca FlixBus România nu își asumă răspunderea, cu excepția cazurilor de rea-intenție sau a neglijenței agravate.

17.5 Compensația în caz de deteriorare a scaunelor cu roțile, a altor dispozitive de suport pentru mobilitate sau dispozitive de asistență corespunde cel puțin costului de înlocuire sau valorii costurilor de reparație a echipamentelor pierdute sau deteriorate. În acest caz se vor depune toate eforturile pentru a furniza rapid un înlocuitor, cel puțin temporar, care îndeplinește caracteristicile tehnice și funcționale ale scaunului cu roțile pierdut sau deteriorat și a altor dispozitive de suport pentru mobilitate.

17.6 Valoarea compensației pentru toate celelalte daune care nu reprezintă deteriorări ale bagajelor, a scaunelor cu roțile și a altor dispozitive de suport al mobilității sau a altor dispozitive de sprijin, va fi limitată la 1.000 EUR, cu excepția cazului în care daunele sunt rezultatul relei-intenții sau al neglijenței agravate.

17.7 Limitările și excluderile menționate nu se aplică în cazul unei răspunderi legale obligatorii independente de vina transportatorului sau atunci când o garanție a fost asumată individual.

18 Condiții generale de transport suplimentare

[Nu este cazul]

19 Jurisdicția

Jurisdicția competentă pentru comercianți, persoane juridice și persoane fizice care nu au jurisdicția generală în România, precum și pentru persoanele care și-au mutat domiciliul sau reședința obișnuită în străinătate după încheierea unui contract de transport, sau ai căror domiciliu sau reședință obișnuite nu sunt cunoscute la momentul depunerii plângerii, este București.

20 Invaliditatea unor prevederi punctuale

În cazul în care unele prevederi ale acestor Termeni și condiții generale și speciale de transport sunt sau devin nule parțial sau total, acest lucru nu afectează, în mod normal, efectul contractului de transport în ansamblul său.