

CONDIZIONI DI TRASPORTO

Aggiornamento 01/07/2026

PREMESSA

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO

ART. 3.1 Promozioni

ART. 3.2 Abbonamenti

ART. 3.3 Programmi fedeltà

ART. 3.4 Cambio del titolo di viaggio

ART. 3.5 Rimborso del titolo di viaggio

ART. 3.6 Coupon

ART. 3.7 Fatturazione

ART. 4 ACCESSIBILITA'

ART. 4.1 Donne in gravidanza

ART. 4.2 Disabilità motoria o ridotta disabilità

ART. 4.3 Disabilità visiva e cani guida

ART. 5 VIAGGIARE CON BAMBINI

ART. 5.1 Promo famiglia

ART. 5.2 Intrattenimento a bordo

ART. 5.3 Minori non accompagnati

ART. 5.4 Sistemi di ritenuta per bambini

ART. 5.5 Trasporto bagagli e passeggero

ART. 6 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI

ART. 7.1 Franchigia bagagli

ART. 7.2 Equipaggiamenti sportivi

ART. 7.3 Oggetti smarriti.

ART. 8 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

ART. 9 SEGNALAZIONI E RECLAMI

ART. 9.1 Segnalazione disservizi

ART. 9.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda

ART. 9.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione dei trasporti

ART. 10 PRIVACY

PREMESSA.

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano i servizi di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuati da:

Fly Bus Srl
Largo Poste 57
Cortina d'Ampezzo (BL)
P.I. e C.F. 01903921201
+39.0436.867350
info@cortinaexpress.it
flybus@postacert.com
www.cortinaexpress.it

Le presenti condizioni di trasporto possono essere consultate sul sito www.cortinaexpress.it.

Fly Bus Srl effettua il servizio di vendita dei titoli di viaggio in conto terzi al quale si applicano le condizioni di trasporto del singolo vettore consultabili sul rispettivo sito.

ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO.

Fly Bus Srl garantisce l'informazione per i propri servizi di autolinee.

Gli orari pubblicati sono soggetti a variazioni pertanto si è tenuti a chiedere conferma all'atto della prenotazione.

Le informazioni vengono fornite attraverso i seguenti canali:

- tramite email info@cortinaexpress.it
- tramite il call center +39.0436.867350
- tramite l'app
- presso le biglietterie autorizzate
- sui social network
- sul sito www.cortinaexpress.it

ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO.

Il passeggero è chiamato a collaborare con Fly Bus Srl al fine di garantire la qualità e la sicurezza del servizio, rispettando le presenti condizioni di trasporto.

Il passeggero che fruisce dei servizi erogati da Fly Bus Srl è obbligato a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Fly Bus per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale nonché per i danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto.

In caso di danneggiamento doloso, Fly Bus Srl si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

Il passeggero è tenuto a presentarsi sul luogo di partenza con almeno 15 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza previsto.

Nei periodi di alta stagione, a causa dell'elevata affluenza, il servizio potrà essere svolto da vettori terzi o da veicoli sostitutivi non dotati totalmente o parzialmente dei servizi di bordo.

ART. 3 TITOLO DI VIAGGIO.

Fly Bus Srl garantisce il trasporto per i passeggeri in possesso di titolo di viaggio.

Il titolo di viaggio ha validità solo per il giorno, il luogo di partenza, il luogo di arrivo, l'orario di partenza, l'orario di arrivo indicati sullo stesso.

Non sono ammesse variazioni.

I biglietti sono acquistabili attraverso i seguenti canali:

- a bordo
- presso le rivendite autorizzate
- sul sito www.cortinaexpress.it
- tramite l'app
- tramite il call center +39.0436.867350

Il titolo di viaggio riporta:

- la denominazione sociale, i dati fiscali e i contatti del vettore
- la data, l'ora e il luogo di partenza
- la data, l'ora e il luogo di arrivo
- la data e l'ora di emissione
- il numero del biglietto
- i dati del passeggero
- il numero del posto assegnato laddove previsto e che per motivi organizzativi può subire variazioni
- la tipologia tariffaria e il prezzo pagato
- un estratto delle condizioni di trasporto consultabili integralmente al sito www.cortinaexpress.it

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e prima di completare la transazione il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati contenuti in esso.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio il passeggero è tenuto a rilasciare un indirizzo email e un numero di telefono validi allo scopo, qualora necessario, di ricevere comunicazioni di servizio.

Il titolo di viaggio può essere presentato su supporto cartaceo o elettronico.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, salvo disponibilità di posto a sedere, a seguito dell'emissione di regolare titolo di viaggio da parte del personale di bordo.

Fly Bus Srl assicura il trasporto dei passeggeri salvo i casi in cui si verificano condizioni che mettano a rischio la sicurezza del trasporto.

In caso di acquisto di titoli di viaggio su portali terzi le informazioni quali ad es. la data, l'ora e il luogo di partenza, la data, l'ora e il luogo di arrivo potrebbero non essere aggiornate rispetto a quelle ufficiali e vincolanti disponibili sui canali previsti all'ART. 1.

ART. 3.1 Promozioni.

Promo AR

In caso di prenotazione simultanea di un viaggio di andata e ritorno il passeggero ha diritto ad uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

La richiesta di rimborso parziale del titolo di viaggio comporta la decadenza dello sconto sopra menzionato.

La promo AR dà diritto al cambio del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.4 e al rimborso del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.5.

La promo AR è cumulabile con altre promo e con i programmi fedeltà.

Promo famiglia

In caso di prenotazione simultanea di un viaggio di almeno 4 persone il passeggero ha diritto ad uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

La richiesta di rimborso parziale del titolo di viaggio comporta la decadenza dello sconto sopra menzionato.

La promo famiglia dà diritto al cambio del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.4 e al rimborso del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.5.

La promo famiglia è cumulabile con altre promo e con i programmi fedeltà.

Promo gruppi

In caso di prenotazione simultanea di un viaggio di almeno 4 persone il passeggero ha diritto ad uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

La richiesta di rimborso parziale del titolo di viaggio comporta la decadenza dello sconto sopra menzionato.

La promo gruppi dà diritto al cambio del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.4 e al rimborso del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.5.

La promo gruppi è cumulabile con altre promo e con i programmi fedeltà.

ART. 3.2 Abbonamenti.

Abbonamento 5 corse

Prendi 5 paghi 4, con un risparmio di 5,40 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

Abbonamento 10 corse

Prendi 10 paghi 7, con un risparmio di 8,10 euro a corsa.

Condizioni contrattuali:

- valido 365 giorni
- valido solo per la tratta acquistata (in entrambe le direzioni)
- nominativo
- non rimborsabile
- le corse su abbonamento sono soggette a condizioni di trasporto in vigore al momento dell'acquisto

ART. 3.3 Programmi fedeltà.

Bronze

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 5 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Bronze.

I vantaggi?

Uno sconto del 5% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Bronze associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Silver

Se nell'ultimo anno hai effettuato almeno 10 viaggi hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Silver.

I vantaggi?

Uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Non dovrai fare nulla, il programma fedeltà verrà automaticamente abbinato al tuo account.

In fase di acquisto seleziona la tariffa Fidelity Silver associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* Attivazione dei programmi fedeltà allo scadere di ogni trimestre per i 12 mesi precedenti.

Gold

A soli 29,90 euro avrai accesso per 12 mesi al nostro programma fedeltà Gold.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti per te e per un secondo passeggero.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Gold"
- compila il form allegando foto, attestazione di pagamento e un documento di identità
- il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o tramite Paypal:
bonifico bancario: Fly Bus Srl - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL) - IT74M0200861071000101546588
Paypal

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Gold associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Studenti

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei regolarmente iscritto ad un percorso formativo medio o universitario in Italia hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Studenti.

I vantaggi?

Uno sconto del 15% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Studenti"
- compila il form allegando foto, l'iscrizione ad un percorso formativo medio o universitario e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Studenti associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Forze dell'ordine

Se fai parte di un corpo armato hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Forze dell'ordine.

I vantaggi?

Uno sconto del 100% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Forze dell'ordine"
- compila il form allegando foto, il tesserino di riconoscimento del corpo armato e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Forze dell'ordine associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

* In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO IX - Art. 33bis - comma 1 è consentita la libera circolazione di agenti e di ufficiali di pubblica sicurezza appartenenti all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla polizia penitenziaria, al corpo della guardia di finanza, al corpo forestale dello Stato, vigili del fuoco e alla polizia municipale in ragione delle funzioni e del servizio;

** In ottemperanza a quanto disposto dalla Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 - CAPO IX - Art. 33bis - comma 2 nel caso di presenza di barriere connesse all'introduzione della bigliettazione automatica, le aziende esercenti i servizi ovvero i soggetti gestori dei sistemi di

bigliettazione rilasciano agli interessati, a richiesta dei rispettivi comandi, i titoli di libera circolazione.

Carta Giovani

Se hai tra gli 11 e i 24 anni e sei in possesso della Carta Giovani rilasciata dal Comune di Cortina d'Ampezzo hai diritto ad accedere al nostro programma fedeltà Carta Giovani.

I vantaggi?

Uno sconto del 20% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto per abbonamenti e biglietti.

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale
- una volta effettuato l'accesso clicca su "Le mie tessere"
- clicca su "Fidelity Carta Giovani"
- compila il form allegando foto, la carta giovani e un documento di identità

Entro 24 ore dalla ricezione del pagamento attiveremo il tuo programma fedeltà.

In fase di acquisto seleziona la tessera Fidelity Carta Giovani associata al tuo account per accedere ai tuoi vantaggi esclusivi.

Buswards

Come aderire?

- iscriviti al nostro portale

Come accumulare?

- 1 punto per ogni 1,00 euro speso su tutti i titoli di viaggio acquistati tramite sito o App Cortina Express

I vantaggi?

- Ogni 25 punti accumulati equivalgono a 1,00 euro di sconto da utilizzare per i tuoi prossimi acquisti

Come riscattare?

- Al raggiungimento della soglia minima di 100 punti, potrai convertirli direttamente in sconto in fase di pagamento

ART. 3.4 Cambio del titolo di viaggio.

Il cambio del biglietto è consentito fino alla data e ora di partenza della corsa prenotata senza penale.

Trascorso tale termine il titolo di viaggio è da considerarsi perso.

E' possibile richiedere il cambio biglietti:

- presso le rivendite autorizzate
- sul sito www.cortinaexpress.it (per utenti registrati)
- tramite l'app (per utenti registrati)
- tramite il call center +39.0436.867350

In caso di costo del nuovo biglietto maggiore rispetto al precedente:

- presso le rivendite autorizzate pagamento immediato
- sul sito www.cortinaexpress.it (per utenti registrati) pagamento immediato
- tramite l'app (per utenti registrati) pagamento immediato
- tramite il call center +39.0436.867350 pagamento tramite pay by link o a bordo dell'autobus al momento della salita a bordo

In caso di costo del nuovo biglietto minore rispetto al precedente:

- presso le rivendite autorizzate accredito in modalità coupon da poter utilizzare per successivi acquisti entro 12 mesi
- sul sito www.cortinaexpress.it (per utenti registrati) accredito in modalità borsellino da poter utilizzare per successivi acquisti senza limite temporale
- tramite l'app (per utenti registrati) accredito in modalità borsellino da poter utilizzare per successivi acquisti senza limite temporale
- tramite il call center +39.0436.867350 accredito in modalità coupon da poter utilizzare per successivi acquisti entro 12 mesi

In caso di acquisto del biglietto su portali esterni la richiesta di cambio deve essere effettuata tramite il portale stesso che il passeggero è tenuto a contattare direttamente.

I biglietti in promozione non sono modificabili salvo proroghe previste nell'ambito della singola promozione.

ART. 3.5 Rimborso del titolo di viaggio.

Il rimborso del biglietto è consentito:

- fino a 48 ore prima della data e ora di partenza della corsa prenotata senza penale
- fino a 24 ore prima della data e ora di partenza della corsa prenotata con una penale pari al 20% del costo del titolo di viaggio

Trascorsi tali termini il titolo di viaggio sarà solamente modificabile come previsto dall'ART 3.4.

E' possibile richiedere il cambio biglietti:

- presso le rivendite autorizzate

- sul sito www.cortinaexpress.it (per utenti registrati)
- tramite l'app (per utenti registrati)
- tramite il call center +39.0436.867350

Il rimborso sarà effettuato con la stessa modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto con le seguenti modalità:

- emissione del titolo di viaggio in contanti > rimborso del titolo di viaggio entro tre mesi dalla data della richiesta tramite bonifico bancario
- emissione del titolo di viaggio con carta di pagamento > rimborso del titolo di viaggio immediato tramite carta di pagamento
- emissione del titolo di viaggio con Pay Pal > rimborso del titolo di viaggio immediato tramite Pay Pal
- emissione del titolo di viaggio con Mooney > rimborso del titolo di viaggio entro tre mesi dalla data della richiesta tramite bonifico bancario

In caso di acquisto del biglietto su portali esterni la richiesta di rimborso deve essere effettuata tramite il portale stesso che il passeggero è tenuto a contattare direttamente.

I biglietti in promozione non sono rimborsabili salvo proroghe previste nell'ambito della singola promozione.

Fly Bus Srl non è tenuta al rimborso del titolo di viaggio non fruito a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero o in caso di mancato rispetto delle presenti condizioni di trasporto.

ART. 3.6 Coupon.

Il coupon rilasciato a seguito di cambio o rimborso del biglietto ha validità 12 mesi.

In caso di utilizzo del coupon per un acquisto di un valore inferiore a quello del coupon verrà rilasciato un ulteriore coupon il quale manterrà la validità prevista per il coupon iniziale.

ART. 3.7 Fatturazione.

Il titolo di viaggio assolve la funzione di scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12 della legge 30.12.1991 n. 413.

L'emissione della fattura può essere richiesta contestualmente all'acquisto del titolo di viaggio.

Richieste pervenute successivamente non saranno accettate.

ART. 4 ACCESSIBILITA'.

Siamo costantemente impegnati nell'applicazione di condizioni contrattuali non discriminatorie né in forma diretta né in forma indiretta in base a nazionalità, orientamento sessuale, religione, sesso.

In particolare ci impegniamo a rendere i nostri servizi completamente accessibili senza differenziazioni in base ad eventuali disabilità siano esse fisiche che intellettive o relazionali.

ART. 4.1 Donne in gravidanza.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati, ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze di viaggio almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua gravidanza.

Prenota: info@cortinaexpress.it

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 4.2 Disabilità motoria o ridotta mobilità.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Se utilizzi una sedia a rotelle o un altro supporto alla mobilità questo verrà trasportato a titolo gratuito come bagaglio da stiva.

Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile, di garantirti il trasporto della sedia a rotelle o di un altro supporto alla mobilità e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua disabilità.

Prenota: info@cortinaexpress.it

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

****** Il servizio può essere rifiutato nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano lo stesso in condizioni di sicurezza.

ART. 4.3 Disabilità visiva e cani guida.

Siamo costantemente impegnati ad offrire il miglior supporto possibile ai passeggeri che necessitano di assistenza speciale.

Il nostro sito è completamente accessibile da parte di persone con disabilità visive.

Se viaggi con un cane guida questo verrà trasportato a titolo gratuito.

Per poterti garantire un viaggio comodo e sicuro e per poter rispondere alle tue esigenze di viaggio su tutti i nostri servizi i posti 1 e 2 sono riservati.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile, di garantirti il trasporto del cane guida e di garantirti la possibilità di usufruire dei posti a te riservati ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto di attestare la tua disabilità.

Prenota: info@cortinaexpress.it

Gli accompagnatori sono trasportati gratuitamente.

* I servizi sono soggetti a disponibilità e conferma al momento della prenotazione.

ART. 5 VIAGGIARE CON BAMBINI.

I bambini di età compresa tra 0 e 11 anni possono viaggiare accompagnati dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

Tale scontistica non si applica ai trasporti effettuati all'interno dei singoli territori provinciali.

ART. 5.1 Promo famiglia.

In caso di prenotazione simultanea di un viaggio di almeno 4 persone il passeggero ha diritto ad uno sconto del 10% sulla tariffa applicata al momento dell'acquisto.

La richiesta di rimborso parziale del titolo di viaggio comporta la decadenza dello sconto sopra menzionato.

La promo famiglia dà diritto al cambio del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.4 e al rimborso del titolo di viaggio come previsto dall'ART 3.5.

La promo famiglia è cumulabile con altre promo e con i programmi fedeltà.

ART. 5.2 Intrattenimento a bordo.

L'intrattenimento a bordo è assicurato con un simpatico set di pastelli a cera e immagini da colorare.

ART. 5.3 Minori non accompagnati.

I ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 18 anni possono viaggiare non accompagnati salvo compilazione dell'apposita autorizzazione.

ART. 5.4. Sistemi di ritenuta per bambini.

Per i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni è previsto l'utilizzo di sistemi di ritenuta omologati compatibili con il peso del minore (gruppo 0 fino a 10 kg - gruppo 0+ fino a 13 kg).

I sistemi di ritenuta devono essere portati con sé a cura dell'accompagnatore.

Fly Bus non è responsabile della conformità normativa o dell'adeguatezza dei seggiolini utilizzati.

Per i bambini di età superiore ai 3 anni, è previsto l'utilizzo di sistemi di ritenuta omologati, compatibili con il peso del minore (gruppo 1 fino a 18 kg - gruppo 2 fino a 25 kg).

In assenza di tali dispositivi, è possibile utilizzare le cinture di sicurezza dell'autobus, purché adatte alla statura del bambino.

In caso di disponibilità e conferma al momento della prenotazione i sistemi di ritenuta gruppo 1 e gruppo 2 verranno forniti da Fly Bus a titolo gratuito.

Al fine di offrirti il migliore servizio possibile e di garantirti la possibilità di usufruire dei sistemi di ritenuta per bambini, ti chiediamo di contattarci e informarci delle tue esigenze di viaggio almeno 48 ore prima della data e ora di partenza; trascorso tale termine non saremo in grado di gestire la tua prenotazione.

Al momento della prenotazione ti verrà richiesto il peso del bambino / della bambina.

Prenota: info@cortinaexpress.it

ART. 5.5 Trasporto bagagli e passeggino.

Ogni bambino ha diritto al pari di un adulto al trasporto gratuito di due bagagli da stiva, un bagaglio a mano in aggiunta a un passeggino.

ART. 6 VIAGGIARE CON PICCOLI ANIMALI.

Gli animali di piccola taglia possono viaggiare dietro il pagamento della tariffa scontata del 50% arrotondata all'unità superiore.

Tale scontistica non si applica ai trasporti effettuati all'interno dei singoli territori provinciali.

Il trasporto è ammesso solo se l'animale è collocato all'interno del trasportino o è dotato di museruola.

Gli animali di piccola taglia devono essere posizionati a terra, di fianco al sedile prenotato dal passeggero in modo da non comportare intralcio al regolare svolgimento del servizio ovvero tenuti sulle ginocchia del passeggero.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero.

La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, 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.

I cani guida che accompagnano persone con disabilità visive sono ammessi al trasporto a titolo gratuito.

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI.

ART .7.1 Franchigia bagagli.

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

2 bagagli da stiva

1 bagaglio a mano

Per bagaglio da stiva si intende un bagaglio di dimensioni complessive non superiori di 140 cm e peso non superiore a 12 kg da collocare all'interno della stiva dell'autobus a cura del personale di bordo.

Per bagaglio a mano si intende un bagaglio di dimensioni non superiori a 40 X 30 X 15 cm e peso non superiore a 5 Kg da collocare all'interno delle cappelliere degli autobus a cura del passeggero.

Per i bagagli da stiva riposti nella stiva dell'autobus a cura del passeggero Fly Bus non si assume la responsabilità in caso di danneggiamento, furto o smarrimento.

E' consentito il trasporto di ulteriori bagagli da stiva salvo disponibilità di posto e dietro il pagamento della tariffa di euro 5,00.

I bagagli devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

E' fatto divieto al passeggero di trasportare merci, sostanze pericolose e oggetti di valore.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il passeggero è tenuto, pena decadenza, a darne immediata comunicazione al personale di bordo e tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 8,00 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

ART. 7.2 Equipaggiamenti sportivi.

Incluso nella tua prenotazione è previsto il trasporto di:

1 paio di sci/snowboard

E' consentito il trasporto di ulteriori sci/snowboard salvo disponibilità di posto e dietro il pagamento della tariffa di euro 5,00.

Ricorda che gli sci/snowboard devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento degli sci/snowboard il passeggero è tenuto, pena decadenza, a darne immediata comunicazione al personale di bordo e tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento del bagaglio il risarcimento avverrà nel limite massimo di 8,00 euro per chilogrammo nel limite massimo di 12 kg o dalla maggiore cifra risultante della dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore.

E' ammesso il trasporto di una bicicletta / un monopattino salvo prenotazione e dietro il pagamento della tariffa di 27,00 euro.

Ricorda che la bicicletta / monopattino devono essere etichettati indicando cognome, nome e recapito del passeggero oltre che il luogo di partenza e il luogo di arrivo.

In caso di danneggiamento, furto o smarrimento della bicicletta / monopattino il passeggero è tenuto, pena decadenza, a darne immediata comunicazione al personale di bordo e tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it.

Non è ammesso il trasporto di biciclette / monopattini elettrici.

ART. 7.3 Oggetti smarriti.

In caso di smarrimento di un oggetto il passeggero è tenuto, pena decadenza, a darne immediata comunicazione al personale di bordo e tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it.

ART. 8 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO.

Articolo 19 Continuazione, reinstradamento e rimborso

1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

3. Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura o la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

4. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore di cui al paragrafo 1.

5. Il pagamento del rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 4 è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Il pagamento copre il costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

Articolo 20 Informazione

1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di

partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

3. Il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.

4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

Articolo 21 Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:

a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti;

b) sistemazione in albergo o in altro alloggio, nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio, escluso il trasporto tra la stazione e il luogo di alloggio, a 80 EUR a notte e per un massimo di due notti.

Ai fini dell'applicazione del presente articolo, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Articolo 22 Ulteriori richieste risarcitorie

Nessuna disposizione del presente capo impedisce ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Articolo 23 Derghe

1. Gli articoli 19 e 21 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

2. L'articolo 21, lettera b), non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

Per quanto non espressamente indicato si rimanda al REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011.

ART. 9 SEGNALAZIONI E RECLAMI.

ART. 9.1 Segnalazione disservizi.

Per segnalazione disservizi si intendono eventuali consigli, osservazioni, suggerimenti e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti.

La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata nelle seguenti modalità:

- tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione delle segnalazioni e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 9.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero all'azienda.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale il passeggero, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Il reclamo può essere inviato in lingua italiana o inglese nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Fly Bus Srl - Largo Poste 57 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)
- tramite email all'indirizzo info@cortinaexpress.it
- tramite PEC all'indirizzo flybus@postacert.com
- tramite il modulo reclami sul sito www.cortinaexpress.it nella sezione denominata "Reclami"

I reclami inviati senza la compilazione dell'apposito modulo reclami saranno analizzati dall'azienda solo se completi dei seguenti dati:

- dati identificativi dell'utente e dell'eventuale rappresentante (con allegata delega e documento di identità dell'utente)
- dati identificativi del viaggio effettuato o programmato (data di partenza, ora di partenza, luogo di partenza) del contratto di servizio (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio
- motivo del reclamo da esplicitare attraverso la descrizione delle difformità del servizio rilevate rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto, ove ne sia prevista l'adozione, della carta dei servizi

I reclami devono essere inviati con le modalità e con i dati sopra indicati entro tre mesi dalla data del viaggio effettuato o programmato.

Fly Bus invierà al passeggero entro un mese un aggiornamento sul reclamo ed entro tre mesi la chiusura del reclamo.

I termini per il calcolo dei tempi indicati vengono calcolati nelle seguenti modalità:

- data di ricezione della raccomandata in caso di invio tramite posta raccomandata
- data di ricezione in caso di invio tramite email
- data di ricezione dell'accettazione e della consegna in caso di invio tramite PEC
- data di ricezione della conferma di compilazione in caso di compilazione tramite modulo reclami sul sito www.cortinaexpress.it nella sezione denominata "Reclami"

E' fatta salva la facoltà da parte del passeggero di utilizzare procedure extragiudiziali delle controversie o di presentare un reclamo all'Autorità di regolamentazione dei trasporti come indicato all'ART. 9.3.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari a:

- 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità i dati e i tempi sopra indicati
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio

L'azienda, in ottemperanza alla regolamentazione europea e nazionale, provvede alla registrazione dei reclami e alla conservazione per un periodo non inferiore ai 24 mesi.

ART. 9.3 Reclami per violazione dei diritti per passeggeri all'Autorità di regolamentazione dei trasporti.

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Autorità di regolamentazione dei trasporti - Via Nizza 230 - 10126 Torino - tel. +390111912550 - posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it - posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it.

Per quanto non espressamente indicato si rimanda alla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

ART. 10 PRIVACY.

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati

personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza del servizio saranno fornite ai passeggeri ai recapiti dallo stesso forniti all'atto della prenotazione.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.