



... Viaggiare è intraprendere un percorso
dentro se stessi. ...

... Buon Viaggio!

Cerca la risposta alla tua domanda!

DOMANDE FREQUENTI

Ho visto che si possono trasportare animali. Quali sono le condizioni di trasporto?

Si possono trasportare animali di piccola taglia che non superino il peso di 6 kg. Deve essere prenotato un posto a sedere anche per l'animale. Si deve essere inoltre dotati di trasportino e asciugamano o simile da posizionare tra il trasportino ed il sedile. Sull'autobus, l'animale deve rimanere nel trasportino per tutta la durata del viaggio. Non è possibile infine prenotare online se si trasportano animali. 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.

Quanti bagagli a persona possono essere trasportati?

È consentito il trasporto di due bagagli di dimensioni non superiori a cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza), il cui peso non deve superare i 30 kg ed un piccolo bagaglio a mano per ciascun passeggero pagante. I bambini sotto 10 anni di età possono trasportare un solo bagaglio.

Cosa posso trasportare nei miei bagagli?

I bagagli devono essere ermeticamente chiusi e non possono contenere liquidi. L'azienda non risponde in alcun caso del loro contenuto. Non possono in alcun caso essere trasportate sostanze stupefacenti o comunque illegali, armi da fuoco o munizioni.

Dogana svizzera, qualcosa da dichiarare?

Se viaggi all'estero, ricorda di dichiarare il contenuto dei bagagli all'ufficio dogana. Il nostro personale di servizio vi aiuterà nella compilazione del documento di dichiarazione da fornire in dogana. Ricorda inoltre che, non essendo la Svizzera paese membro a tutti gli effetti dell'area Schengen, è obbligatorio viaggiare con un documento di identità (carta d'identità-passaporto) oppure un visto.

Cosa devo dichiarare in dogana?

Le merci che i viaggiatori importano per uso privato o come regali sono esenti da dazio e quindi non devono essere dichiarate. Costituiscono eccezione, i generi alimentari cosiddetti sensibili, i tabacchi e le bevande alcoliche. Per queste merci si applica una franchigia in base al peso/quantità. Si possono passare in dogana, senza dover pagare il dazio:

- Carne e preparazione di carne (salumi, insaccati ...) kg 1
 - Burro e crema di latte, compresi formaggi Kg 1
 - Oli, grassi e margarina per la consumazione umana Kg/Lt 5
 - Bevande alcoliche con gradazione inferiore a 18% (vino-birra ecc.) Lt. 5
 - Bevande alcoliche con gradazione maggiore a 18% (superalcolici) Lt. 1
 - Tabacchi e manufatti (sigarette, sigari, tabacco) 250 pezzi o 250 grammi
- L'età minima per il trasporto di bevande alcoliche e tabacchi è 17 anni

Per saperne di più

Posso mandare merci in Svizzera anche se non viaggio?

No. Non si può in alcun caso inviare merce in Svizzera non accompagnata da un passeggero pagante. L'autista non può in nessun caso passare merce in dogana per conto di terzi.

Perché non posso effettuare la prenotazione online?

La prenotazione online è possibile solo se si viaggia da e per una delle nostre fermate principali. Le fermate principali sono indicate da un pallino giallo nella mappa. Se la fermata di partenza o di destinazione non è inclusa in quelle principali, il sistema non permette la prenotazione online. Si deve perciò procedere con la prenotazione telefonica.



... Viaggiare è intraprendere un percorso
dentro se stessi. ...

... Buon Viaggio!

Termini e Condizioni generali del servizio di autolinee

1. Bagagli

È 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 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.

2. Minori

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.

3. 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.

4. Orari

Il passeggero è consapevole che, trattandosi di linee a lunga percorrenza, gli orari indicati sul portale web oppure comunicati dai nostri uffici, oppure 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 8.1.

5. Acquisto biglietti

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.

5.1 Biglietti acquistati on-line

Per acquistare un biglietto on-line sul nostro portale prenotazioni, è sufficiente inserire nell'apposito box la città di destinazione, quella di arrivo, 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.



... Viaggiare è intraprendere un percorso
dentro se stessi. ...

... Buon Viaggio!

Infine il cliente sarà inviato sul sito Pay Pal per completare la prenotazione tramite il pagamento del titolo di viaggio che può avvenire tramite carta di credito, Poste Pay oppure account Pay Pal. 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).

5.2 Modifica biglietti acquistati online

È possibile modificare la data di viaggio, usando l'apposita area dedicata sul sito alla pagina web. Se il prezzo per la data prescelta per il cambio prenotazione è uguale o minore a quello previamente prenotato il cambio verrà effettuato senza alcun costo aggiuntivo. Nel caso che il prezzo della corsa fosse inferiore al prezzo originariamente pagato, non sarà possibile richiedere un rimborso della parte eccedente. Nel caso in cui il prezzo del biglietto della nuova data prescelta sia maggiore a quello originariamente pagato, sarà richiesto il pagamento della differenza.

È altresì possibile effettuare tale operazione chiamando i nostri centralini in orario di apertura. La modifica del viaggio può essere effettuata al massimo 48 ore prima della partenza. Dopo tale termine non sarà possibile cambiare la data del viaggio.

6. Rimborsi

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

La Marasco Viaggi sas non ammette rimborsi per biglietti acquistati on-line a meno che non si presenti una delle cause di forze maggiori indicate nel punto 4. (ritardi superiori a 4 ore e conseguente mancato utilizzo del servizio).

In tal caso il rimborso è effettuato tramite il servizio Pay Pal e riaccreditato sulla carta del cliente. Non sono ammessi rimborsi in contanti o con altre forme di pagamento.

7. Condizioni per il trasporto di animali

Si possono trasportare animali di piccola taglia che non superino il peso di 6 kg. Deve essere prenotato un posto a sedere anche per l'animale. Si deve essere inoltre dotati di trasportino e asciugamano o simile da posizionare tra il trasportino ed il sedile. Sull'autobus, l'animale deve rimanere nel trasportino per tutta la durata del viaggio. Non è possibile infine prenotare online se si trasportano animali. 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.

8. Divieti

È tassativamente vietato fumare a bordo degli autobus, pena contravvenzione prevista dalla legge sul fumo negli spazi pubblici. È vietato alzarsi dal proprio sedile quando l'autobus è in movimento. Il vettore non si assume responsabilità di danni o lesioni causate dalla caduta del passeggero mentre questo non si trova seduto al proprio posto mentre l'autobus è in movimento. È altresì vietato sedere sul posto hostess accanto all'autista o sui gradini del corridoio.

9. Informazioni e reclami

È 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. È 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.marascoviaggi.it

Per la segnalazione di disservizi contattare i nostri uffici telefonicamente in orario di apertura oppure via e-mail all'indirizzo booking@marascoviaggi.it

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.marascoviaggi.it) 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