



CARONTE & TOURIST

CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali, fattori di qualità, diritti e doveri dei passeggeri, relazioni con l'utenza, reclami e rimborsi

Data	Rev	Descrizione modifiche
01/07/2014	0	Prima emissione
07/07/2014	1	Revisione e piccole modifiche
05/06/2015	2	Piccole modifiche
02/12/2015	3	Revisione, inseriti i dati generali di controllo del documento, tabella delle revisioni etc.
13/02/2018	4	Piccole modifiche
30/09/2020	5	Revisione fattori / indicatori di qualità e modalità di comunicazione con la Caronte & Tourist
31/05/2021	6	Aggiornamento punteggio fattori di qualità

Preparato da	Emesso da	Approvato da
UCQ	RCQ	DG

La **Caronte & Tourist S.p.A.** (di seguito, la "Compagnia di navigazione") adotta la presente Carta dei Servizi e attribuisce alla stessa valore vincolante nei confronti dell'utenza. La Carta dei Servizi costituirà il punto di riferimento nei rapporti con i Clienti stessi.

I. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella prestazione dei servizi di trasporto marittimo erogati in favore dell'utenza, la Compagnia di navigazione si uniforma ai principi di seguito elencati.

➔ Uguaglianza ed imparzialità

La Compagnia di navigazione eroga il servizio di trasporto ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, evitando in particolare qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

La Compagnia di navigazione garantisce la parità di trattamento e l'accessibilità ai servizi senza distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce d'utenti.

La Compagnia di navigazione, più in generale, ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

➔ Continuità

La Compagnia di navigazione garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione.

Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Compagnia di navigazione, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri descritte più avanti, al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

➔ Efficienza

La Compagnia di navigazione eroga il servizio con modalità tali da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni di trasporto. Il personale impiegato a diretto contatto con l'utenza indossa una divisa o il tesserino di riconoscimento che lo rendono facilmente individuabile.

Il personale della Compagnia di navigazione adotta nei confronti del Cliente un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

II. FATTORI DI QUALITÀ

La Compagnia di navigazione ha individuato una serie di fattori ed indicatori particolarmente importanti al fine di garantire all'utenza la prestazione di un servizio di qualità elevata.

Si tratta, in particolare, di fattori quali la regolarità e puntualità del servizio, le condizioni di sicurezza e comodità del viaggio, l'informazione dell'utenza sia in ingresso sia in uscita e disponibilità del personale, il rispetto per i passeggeri le cui condizioni richiedono una particolare attenzione e la tutela dell'ambiente.

Con riferimento a ciascun fattore / indicatore di qualità, la Compagnia di navigazione garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nello schema che segue.

FATTORI/INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<ul style="list-style-type: none">➤ Regolarità del servizio➤ Puntualità➤ Misure informative	<p>I servizi sulle rotte servite dalla Compagnia di navigazione sono effettuate nelle date e secondo gli orari rappresentati su apposite tabelle messe a disposizione dell'utenza e pubblicate presso il proprio sito Internet, le biglietterie e i moli di partenza ed arrivo. La Compagnia di navigazione garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare, puntuale e senza interruzioni, fatta eccezione per i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione.</p> <p>In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito Internet o mediante avvisi esposti presso le biglietterie e i moli, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.</p> <p>La Compagnia di navigazione adotta le medesime misure informative per le ipotesi di mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Compagnia di navigazione. Inoltre, con riferimento a tale ipotesi, la Compagnia di navigazione garantisce al Cliente la possibilità di utilizzare il biglietto sulla stessa rotta nei sette giorni successivi alla cancellazione ovvero di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, previa richiesta (corredata di una copia del biglietto) da presentare in forma scritta all'Ufficio Clienti di Messina, Viale della Libertà n° 34, nel medesimo termine di sette giorni.</p>



<ul style="list-style-type: none">➤ Sicurezza➤ Cortesia del personale➤ Pulizia piazzali, navi e biglietterie	<p>Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto offerto dalla Compagnia di navigazione è la sicurezza e tutela dei passeggeri. Al fine di garantire tali obiettivi, la Compagnia di navigazione assicura la costante manutenzione dei mezzi, eseguita da parte di personale altamente specializzato.</p> <p>La Compagnia garantisce altresì il mantenimento di elevati standard relativi al <i>comfort</i> di viaggio.</p> <p>La Compagnia si impegna a garantire la pulizia dei piazzali, delle navi e delle biglietterie attraverso l'impiego di proprio personale o tramite Ditte esterne. Sui mezzi della Compagnia di navigazione è effettuata la pulizia ordinaria (quotidianamente) e straordinaria (una volta la settimana). Ove possibile, le unità sono provviste di servizio di climatizzazione.</p> <p>La Compagnia di navigazione cura la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi.</p> <p>Il personale della Compagnia di navigazione è a disposizione della clientela per fornire informazioni e chiarimenti in merito al funzionamento i servizi operati.</p>
<ul style="list-style-type: none">➤ Operazione d'imbarco per Persona a Mobilità Ridotta (PMR)➤ Linea Stretto di Messina Rotta Rada San Francesco (ME) – Villa San Giovanni: M/N Elio, Telepass e Tremestieri (o altre M/N sostitutive)➤ Operazione di sbarco➤ Emergenza	<p>La Persona a Mobilità Ridotta e il relativo accompagnatore seguendo le usuali procedure, si presentano in biglietteria dichiarando le proprie necessità, il personale preposto comunicherà tempestivamente al Comando di bordo la relativa presenza. Il Comando di bordo informerà e invierà in assistenza uno/due persone abilitate provviste di certificato P.M.R. presso il portellone di accesso alla nave.</p> <p>In caso di auto a seguito, la stessa sarà parcheggiata al ponte destinato in apposito stallo.</p> <p>Il personale preposto accompagnerà la Persona a Mobilità Ridotta e, durante la traversata, se necessario, la P.M.R. sarà assistita dal personale preposto per qualsiasi esigenza.</p> <p>Il personale preposto accompagnerà la Persona a Mobilità Ridotta alla propria autovettura o fino al portellone di sbarco e sarà data massima priorità allo sbarco.</p> <p>Se durante il viaggio dovesse verificarsi una qualsiasi emergenza, alla Persona a Mobilità Ridotta verrà assegnata una persona fissa per l'istruzamento al punto di riunione.</p>
<ul style="list-style-type: none">➤ Gestione dei reclami➤ Gestione dei rimborsi	<p>La Compagnia si impegna a gestire le segnalazioni dei clienti anche nei casi di comunicazione di reclami o nelle richieste di rimborso e a curarne mensilmente la reportistica anche attraverso la pubblicazione dei relativi dati sul sito aziendale.</p>



FATTORI/INDICATORI DI QUALITÀ	PUNTEGGIO OBIETTIVO AL 31/05/2021
➤ Regolarità del servizio (*)	>99%
➤ Puntualità (*)	>90%
➤ Misure informative	Nessuna anomalia
➤ Sicurezza	Nessuna anomalia
➤ Comfort di viaggio	Nessuna anomalia
➤ Cortesia del Personale	Nessuna anomalia
➤ Pulizia piazzali, navi e biglietterie (*)	Fino a 2 segnalazioni / mese
➤ Attenzione per passeggeri disabili, anziani, donne incinte	Nessuna anomalia
➤ Rispetto per l'ambiente	Nessuna anomalia
➤ Reclami cliente gestiti oltre i termini previsti (*)	Fino a 2 reclami / mese
➤ Richieste di rimborso gestite oltre i termini previsti (*)	Fino a 2 richieste / mese

Le evidenze del monitoraggio di tali indicatori, sia mediante raccolte dati specifiche sia attraverso attività di audit di Sistema e audit Operativi, sono raccolte e analizzate mensilmente, dandone evidenza sul sito aziendale (*), e conservate dall'Ufficio Controllo & Qualità della Società.

III DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il Cliente e la Compagnia di navigazione instaurano un rapporto caratterizzato da diritti ed obblighi reciproci.

I principali diritti del Cliente:

- ➔ Continuità e certezza del servizio;
- ➔ Sicurezza e tranquillità durante il viaggio;
- ➔ Puntualità: rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- ➔ Agevole reperibilità delle informazioni in merito alle rotte servite, alle date di prestazione del servizio ed agli orari;
- ➔ Agevole accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe praticate, nonché in merito all'eventuale irregolare funzionamento del servizio;
- ➔ Riutilizzo del biglietto o rimborso del prezzo nei casi di mancata prestazione del servizio per cause imputabili alla Compagnia, nei sette giorni successivi;
- ➔ Contenimento dei tempi d'attesa eventualmente necessari per l'imbarco o per lo sbarco;
- ➔ Pulizia dei mezzi;
- ➔ Garanzia del rispetto del divieto di fumo sui mezzi;
- ➔ Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi.

I principali obblighi del Cliente:

- ➔ Essere provvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ➔ Occupare un solo posto a sedere;
- ➔ Non sporcare e non danneggiare i mezzi;
- ➔ Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- ➔ Non occupare i posti riservati alle persone anziane, disabili o alle donne incinte;
- ➔ Non recare disturbo agli altri viaggiatori;
- ➔ Non trasportare a bordo oggetti nocivi o comunque pericolosi;
- ➔ Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- ➔ Non compromettere in altro modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio.

IV. RELAZIONI CON L'UTENZA, RECLAMI E RIMBORSI

Per richiedere informazioni sui servizi offerti dalla Compagnia di navigazione o per presentare reclami in merito alla qualità degli stessi, la clientela può:

- ➔ recarsi di persona presso gli uffici della Compagnia, aperti negli orari 08.30 - 17.30 all'indirizzo di seguito indicato:
Caronte & Tourist S.p.A.
Viale Libertà 34 - 98121 – Messina;
- ➔ telefonare al Call Center della Compagnia, al telefono n. +39.090.57.37
- ➔ scrivere all'indirizzo di posta elettronica **reclami@carontetourist.it** oppure **servizioclienti@carontetourist.it**
- ➔ trasmettere un fax al n. **+39.090.51422**
- ➔ compilare nella sezione "servizi" l'apposito modulo "reclami" sul nostro sito internet **www.carontetourist.it**.

La **Caronte & Tourist S.p.A.** si impegna a rispondere, ai **reclami** presentati dalla clientela, entro i termini previsti di massimo 24 ore per una risposta interlocutoria e di 7 giorni lavorativi per una risposta definitiva.

Per le **richieste di informazioni** viene fornita una risposta interlocutoria entro un massimo di 24 ore e la risposta finale entro massimo 2 giorni lavorativi, per le **richieste di rimborso** viene fornita una risposta interlocutoria entro un massimo di 24 ore e la risposta finale entro un massimo di 7 giorni lavorativi.

I **diritti dei passeggeri** sono tutelati dal regolamento (UE) n. 1177/2010 e dalle Condizioni Generali di Trasporto. Tali documenti sono disponibili sul sito Internet aziendale, alla pagina relativa ai diritti dei passeggeri, sulle navi, in ogni biglietteria e negli Info Point.

Messina, 31/05/2021