

	<h1>Carta dei Servizi</h1>	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 1 di 14

Carta dei servizi Caronte & Tourist Isole Minori Spa

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

Data	Rev	Descrizione modifiche	
11/04/2016	0	Prima emissione – Estratto da “Convenzione per l’esercizio dei servizi di collegamento marittimo con le Isole Minori Siciliane” del 11/04/2016	
03/09/2018	1	Piccole modifiche	
10/09/2020	2	Modifiche e aggiornamento periodico	
31/05/2021	3	Aggiornamento punteggio fattori di qualità	
04/06/2022	4	Aggiornamenti minori	
11/09/2023	5	Aggiornamenti	
Preparato da		Emesso da	Approvato da
UCQ		RCQ	DG

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 2 di 14

CARTA DEI SERVIZI

La **Caronte & Tourist Isole Minori 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 e sia fra le diverse aree geografiche d’utenza. 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.


In caso di sciopero, la Compagnia garantisce la definizione e comunicazione all’utenza dei servizi minimi, adoperandosi per la massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire.

Partecipazione

La Compagnia garantisce la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

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.

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 3 di 14

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.

Libertà di Scelta


La Compagnia garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

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 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. <i>Fattori/indicatori di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
Regolarità del servizio Puntualità Misure informative	<p>I servizi sulle rotte servite dalla Compagnia di navigazione sono effettuati 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.</p> <p>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>In caso di sciopero, la Compagnia garantisce la definizione e divulgazione all'utenza dei servizi minimi.</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 modificare il biglietto per una corsa alternativa senza alcun costo aggiuntivo ovvero di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, previa richiesta (corredata di una copia del biglietto) da presentare in</p>

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 4 di 14

	<p>forma scritta al Servizio Clienti C&T di Messina, Via Ing. G. Franza n° 82 anche tramite email da inviare a servizioclienti@carontetourist.it.</p> <p>In caso di ritardo la Società informa i passeggeri dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, la Società compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a coincidenze alternative.</p> <p>In ipotesi di Convenzioni e/o di Contratti in essere con la Pubblica Amministrazione, la società di Navigazione dovrà informare tempestivamente l'Amministrazione riguardo a qualsiasi disservizio relativo ai servizi oggetto del contratto e/o convenzione, e trasmettere entro 48 (quarantotto) ore un resoconto sulle azioni poste in essere ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti in caso di disservizi.</p> <p>In ogni caso, fermo quanto precede, la soppressione del viaggio, il ritardo e l'interruzione del viaggio sono disciplinati esclusivamente dal Regolamento UE/1177/2010, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e dal decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129 "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE (1177/2010(CE) e s.m.i. che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, visionabile sul sito carontetourist.it, presso le biglietterie e a bordo delle navi sociali, fatto salvo solo quanto previsto dall'art. 405 del codice della navigazione con riferimento all'interruzione del viaggio.</p>
--	---

<i>Fattori/indicatori di qualità Standard di qualità</i>	
<p>Sicurezza <i>Comfort</i> di viaggio Personale Attenzione all'ambiente</p>	<p>Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto offerto dalla Compagnia di navigazione è la sicurezza e tutela personale e patrimoniale dei viaggiatori.</p> <p>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>Sui mezzi della Compagnia di navigazione è effettuata la pulizia ordinaria (quotidianamente) e straordinaria (almeno una volta la settimana in occasione dei giorni di</p>

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 5 di 14

	<p>inoperatività della nave). Ove possibile, le unità sono provviste di servizio di climatizzazione.</p> <p>La Compagnia di navigazione cura la formazione del personale affinché adottati 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. Il personale della Compagnia è identificabile da divisa e tesserino di riconoscimento.</p> <p>La Compagnia è estremamente legata al tema dell'ambiente ed alla sua salvaguardia. Sono sempre attive le iniziative di sensibilizzazione per i dipendenti ed i Clienti per la riduzione della plastica e per la giusta differenziazione dei rifiuti.</p>
Servizi a bordo	<p>Linee: Napoli-Isole Eolie-Milazzo, Porto Empedocle-Isole Pelagie, Trapani-Pantelleria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cabine con e senza servizi • Assistenza PMR • Sala poltrone • Ristorante self-service • Bar • Pet cabin <p>Linee: Milazzo-Isole Eolie, Trapani-Isole Egadi, Palermo-Ustica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bar • Assistenza PMR • Ascensore
Canali di vendita	<ul style="list-style-type: none"> • Presso qualsiasi biglietteria di scalo disponibile nella sezione: carontetourist.it/it/siremar/informazioni-viaggio/biglietterie • Presso qualsiasi biglietteria Cartour • Booking online carontetourist.it • APP C&T • Telefonicamente con il Servizio Clienti C&T al numero 090.57.37 • Presso l'Info Point C&T Messina Rada San Francesco • Presso qualsiasi agenzia di viaggi

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 6 di 14

Animali domestici	<p>Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto di cani, gatti e altri piccoli animali, al seguito dei passeggeri.</p> <p>I passeggeri sono responsabili per qualsiasi eventuale danno provocato a cose o a persone dai loro animali.</p> <p>Il trasporto degli animali domestici al seguito dei passeggeri è, inoltre, regolato dalle disposizioni sanitarie dettate in materia dalle competenti autorità.</p> <p>Il passeggero si obbliga a mallevare la Società da ogni responsabilità ed onere che possano derivare alla stessa in conseguenza o per effetto dell'inosservanza da parte sua delle norme regolamentari di cui innanzi, nonché delle leggi esistenti in materia.</p> <p>La Società non risponde dei sinistri che dovessero colpire gli animali domestici, se l'evento è derivato da causa ad essa non imputabile.</p> <p>La Società declina qualsiasi responsabilità per eventuale sequestro o soppressione degli animali da parte delle Autorità sanitarie del porto di sbarco/imbarco, nonché per lesioni, perdita o morte degli stessi verificatesi durante il trasporto o durante l'imbarco e/o lo sbarco.</p> <p>Il trasporto di animali domestici di taglia piccola al seguito del passeggero è consentito, salvo diversa prescrizione di legge, purché siano muniti dell'iscrizione all'anagrafe canina, del certificato di buona salute rilasciato dal medico veterinario e di tutte le vaccinazioni necessarie, ove dovute, e a condizione che sia stato acquistato il relativo biglietto, qualora sia previsto il pagamento per il trasporto dell'animale dal listino della società.</p> <p>L'imbarco di animali domestici non di piccola taglia è soggetto all'insindacabile permesso da parte della Compagnia.</p> <p>I cani devono essere muniti di museruola e di guinzaglio durante tutta la durata del viaggio.</p> <p>In conformità alle normative igienico – sanitarie, gli animali domestici, quando accettati dalla Società, devono viaggiare nei locali a loro riservati (ove il mezzo nautico ne sia provvisto), essendo assolutamente vietato ai passeggeri di tenerli all'interno delle cabine e/o nei locali sociali (salvo il caso in cui sia attivo il servizio di pet cabin). Fanno eccezione alle norme sopracitate i cani guida al seguito dei passeggeri non vedenti.</p> <p>In ogni caso, il trasporto di tutti gli animali (di piccola taglia e non) avviene sempre a esclusivo rischio del passeggero e/o del loro proprietario e la loro ammissione a bordo da parte del Comandante non costituisce assunzione di responsabilità alcuna da parte della nave e della Società.</p>
-------------------	---

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 7 di 14

<p>Procedure assistenza per le persone a mobilità ridotta</p>	<p>Definizione - Per Persone a Mobilità Ridotta (PMR) si intendono le persone che hanno particolari difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, compresi gli anziani, le persone con disabilità, le persone con disturbi sensoriali e quanti impiegano sedia a rotelle, le gestanti e chi accompagna bambini piccoli.</p> <p>La Società fornisce il proprio servizio di trasporto alle persone con disabilità e a mobilità ridotta alle stesse condizioni applicabili a tutti gli altri passeggeri.</p> <p>La richiesta di assistenza deve essere comunicata alla Compagnia (con allegata copia di un documento d'identità), prima dell'acquisto del biglietto, telefonando al Servizio Clienti del Gruppo C&T (+39.090.57.37) o scrivendo all'indirizzo mail servizioclienti@carontetourist.it.</p> <p>Le persone a mobilità ridotta (PMR), sempre secondo le condizioni sopra descritte, possono richiedere assistenza, almeno 48h prima della partenza desiderata (ad eccezione dei servizi da Porto Empedocle alle Isole Pelagie per i quali la richiesta può pervenire 24h prima della partenza desiderata), anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presso una biglietteria di scalo (https://carontetourist.it/it/siremar/informazioni-viaggio/biglietterie), • Durante la procedura di acquisto online utilizzando la funzione dedicata. In tal caso, il Servizio Clienti provvederà a contattare il cliente per acquisire le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio. <p>L'osservazione delle presenti indicazioni si rende necessaria per garantire l'adeguata assistenza all'imbarco e la migliore sistemazione a bordo senza costi aggiuntivi.</p> <p>Per qualsiasi altro tipo di assistenza, le stesse devono informare anche in via elettronica la Società o l'operatore del terminale con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato almeno 30 minuti prima della partenza.</p> <p>Ai sensi del regolamento UE 1177/2010, è onere delle PMR segnalare per iscritto, prima dell'acquisto del biglietto e almeno 48h prima della partenza desiderata (ad eccezione dei servizi da Porto Empedocle alle Isole Pelagie per i quali la richiesta può pervenire 24h prima della partenza desiderata), le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici.</p> <p>Si specifica che come previsto dalla Circolare 10/SM, i posti dedicati alle PMR sono proporzionati al numero totale di passeggeri trasportabili. La proporzione normativa prevista è la seguente:</p>
---	---

Per ogni cento passeggeri, o frazione, che la nave può trasportare, almeno un posto deve essere dedicato per la sedia a rotelle, da sistemare in sicurezza e in modo che il passeggero su sedia a rotelle possa viaggiare seduto vicino agli altri passeggeri;

Per ogni cento posti a sedere disponibili a bordo della nave, o frazione, almeno quattro devono essere dedicati a passeggeri disabili.

In caso di mancato avviso al vettore delle proprie necessità i posti a sedere e i parcheggi destinati alle PMR potranno essere occupate da altri passeggeri a bordo.

In conformità all'art. 8 del regolamento UE/1177/2010, la Società può rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o imbarcare una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta ai fini dell'osservanza di obblighi applicabili in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, dell'Unione europea o nazionale ovvero ai fini dell'osservanza di obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle Autorità competenti, ovvero qualora la progettazione del porto renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto in condizioni di sicurezza. In tale caso, la Società informa la persona disabile o la persona con mobilità ridotta e procede al rimborso in caso di emissione del biglietto.

Le navi, ove previsto e in relazione alla tipologia del servizio erogato, in conformità alle vigenti normative sono dotate di cabine disabili in numero limitato.

Le unità navali sono attrezzate in modo che alle PMR possa essere garantita la totale integrazione con tutti i servizi destinati ai passeggeri nonché la possibilità di compiere le operazioni di imbarco e di sbarco facilmente, in modo sicuro e possibilmente autonomo.

Le unità navali possiedono gli specifici requisiti minimi richiesti per l'accesso e la permanenza a bordo senza discriminazioni nel Capitolato tecnico e, comunque, le dotazioni di bordo per l'accesso e la permanenza sulla nave delle PMR rispettano i principi tecnici e la normativa in materia (D.lgs 45/2000 e s.m.i., Linee Guida PMR emanate con Circolare della Direzione Generale per la navigazione e il trasporto marittimo e interno n. 10/SM prot. 151 del 04/01/07 e s.m.i.; Reg. UE 1177/2010).

In relazione alle caratteristiche minime delle imbarcazioni con riferimento alle dotazioni per le Persone a Mobilità Ridotta nonché al rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di cabotaggio marittimo individuate dal Reg. UE 1177/2010, è fatto divieto alla società di Navigazione per motivi di disabilità o di mobilità ridotta:

- di non accettare una prenotazione o di non emettere un biglietto

- di non imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta, purché la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.

Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Nelle Convenzioni e/o nei Contratti in essere con la Pubblica Amministrazione, In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o a mobilità ridotta in un porto, la società di Navigazione è tenuta a fornire gratuitamente all'interessato l'assistenza di cui all'Allegato 1 alle presenti condizioni di trasporto (già allegato 7 allo schema di contratto), recante "Assistenza PMR e formazione", per salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

Nelle Convenzioni e/o nei Contratti in essere con la Pubblica Amministrazione, a bordo delle navi la società di navigazione fornisce gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta l'assistenza prevista all'Allegato 1 citato.

La Società di Navigazione ha l'obbligo, altresì, di cooperare con gli Enti di gestione dei porti al fine di fornire assistenza specifica alle persone con disabilità o a mobilità ridotta come segue:

a) l'assistenza è fornita a condizione che la richiesta e il tipo di assistenza specifica necessaria per la persona a mobilità ridotta sia comunicata con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo alla Società di Navigazione anche attraverso la propria rete di vendita. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;

b) la Società di Navigazione adotta tutte le misure necessarie per ricevere le notifiche relative all'assistenza richiesta da persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutti i punti vendita, comprese le vendite telefoniche o via internet;


c) se non vengono effettuate notifiche in conformità della lettera a), la Società di Navigazione fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto;

d) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato almeno 30 (trenta) minuti prima dell'orario di partenza pubblicato;

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 10 di 14

	<p>e) se una persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica alla Società di Navigazione, anche tramite la propria rete di vendita, in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri.</p> <p>la Società di Navigazione, inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicura che il proprio personale abbia le conoscenze per soddisfare le necessità delle persone disabili e a mobilità ridotta, fornendo una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, ed in ipotesi di Convenzioni e/o Contratti in essere con la Pubblica Amministrazione, per come descritto all'Allegato 1; - assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia. <p>A tal fine, in ipotesi di Convenzioni e/o di Contratti in essere con la Pubblica Amministrazione, gli interventi formativi prevedono un modulo informativo entro sei mesi dalla stipula del Contratto o, nel caso di nuovi dipendenti, entro sei mesi dall'assunzione.</p> <p>Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, il passeggero cui appartengono è risarcito dalla Società di Navigazione, che si adopererà a fornire, ove possibile, rapidamente attrezzatura di sostituzione.</p> <p>Per quanto non previsto nel presente articolo si rinvia alle Linee Guida PMR emanate con Circolare della Direzione Generale per la navigazione e il trasporto marittimo e interno n. 10/SM prot. 151 del 04/01/07 e s.m.i, nonché al Regolamento UE (1177/2010) che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e dal d.lgs. 29 luglio 2015, n. 129 "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE (1177/2010(CE) che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne", visionabile sul sito carontetourist.it.</p>
--	--

<i>Fattori/indicatori di qualità</i>
Regolarità del servizio
Puntualità
Misure informative

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 11 di 14

Sicurezza
<i>Comfort</i> di viaggio
Personale
Attenzione per passeggeri disabili, anziani, donne incinte
Rispetto per l'ambiente

Le evidenze del monitoraggio di tali indicatori, sia mediante raccolte dati specifiche sia attraverso attività di audit di Sistema e audit Operativi, sono raccolte mensilmente 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;
- Modifica del biglietto o rimborso del prezzo nei casi di mancata prestazione del servizio per cause imputabili alla Compagnia;
- Contenimento dei tempi d'attesa eventualmente necessari per l'imbarco o per lo sbarco;
- Pulizia delle navi;
- Garanzia del rispetto del divieto di fumo sulle navi;
- Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi;
- Agevole riconoscibilità del personale in servizio.

I principali obblighi del Cliente:

- Essere provvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- Occupare un solo posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare le navi;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno delle navi;
- Non occupare i posti dedicati alle PMR (disponibili per tutti solo a partenza nave avvenuta ed in assenza di passeggeri rientranti in tale categoria);
- 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;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni erogate dal Comando di bordo.

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 12 di 14

IV. Relazioni con l'utenza, reclami e rimborsi

La sede legale della C&T Isole Minori è

Via Ingegnere Giuseppe Franza 82
98124 – Messina
P.IVA 03418550830

V. Informazioni e reclami

Come richiedere informazioni alla Compagnia

Per richiedere informazioni sui servizi offerti dalla Compagnia di navigazione, la clientela può:

- recarsi presso l'**Info Point C&T**, aperto negli orari 09.00-13.30 - 14.30-18.00 (Lun-Ven) disponibile in Viale della Libertà n. 34 Rada San Francesco, 98121, Messina;
- contattare il **Servizio Clienti C&T** al numero **+39.090.57.37**
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@carontetourist.it,
- utilizzare il **form** disponibile sul sito della compagnia all'indirizzo <https://web.carontetourist.it/info>

Come presentare un reclamo alla Compagnia

Per la presentazione di eventuali reclami ai sensi dell'art. 25 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, è possibile utilizzare i seguenti canali:

1. tramite il sito web all'indirizzo <https://web.carontetourist.it/reclamo>;
2. tramite e-mail agli indirizzi sotto riportati;
3. tramite posta raccomandata agli indirizzi sotto riportati.

C&T Isole Minori spa, Via Ing. Giuseppe Franza, 82, 98124 Messina, Italia - reclami@carontetourist.it

Lingue

Il reclamo può essere presentato in lingua italiana e inglese. La Compagnia assicura la risposta nella medesima lingua utilizzata dall'utente.

Modulo di reclamo

L'utente può presentare il proprio reclamo utilizzando un apposito modulo, reperibile:

- tramite il sito web, in modalità stampabile, all'indirizzo <https://web.carontetourist.it/reclamo>;
- presso le biglietterie;
- a bordo delle navi sociali.

Ove l'utente decida di non utilizzare l'apposito modulo di cui sopra, il reclamo deve contenere gli elementi minimi di seguito riportati:

1. **referimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante,

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 13 di 14

allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

2. **i riferimenti identificativi del viaggio effettuato** (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del

contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);

3. **la descrizione della non coerenza del servizio**, rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Termini

Ai sensi dell'art. 24 del Regolamento (UE) 1177/2010, il reclamo deve essere trasmesso entro il termine di due mesi dalla data in cui è stato prestato il servizio o avrebbe dovuto essere prestato. Entro il termine di un mese dal ricevimento del reclamo, la Compagnia notifica all'utente che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In ogni caso, la risposta definitiva è inoltrata al cliente entro il termine di due mesi dal ricevimento del reclamo.

Mancata risposta

In caso di mancata risposta, da parte della compagnia, entro i termini sopra riportati, l'utente può:

1. avvalersi dello strumento di conciliazione presso la Camera di commercio di Messina;
2. dopo aver presentato un reclamo alla compagnia e decorsi sessanta giorni dalla trasmissione, è possibile rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo di posta raccomandata all'indirizzo di via Nizza n. 230, 10126 - Torino, oppure:
 - via e-mail all'indirizzo art@autorita-trasporti.it;
 - via Pec all'indirizzo pec@autorita-trasporti.it.

Indennizzo automatico

L'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico, commisurato al prezzo del biglietto, riferibile al servizio di trasporto, in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo e il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo è inferiore a 6 euro;
- il reclamo non è stato trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste dal presente documento;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo di cui ai precedenti punti, relativamente a un reclamo avente per oggetto il medesimo viaggio.

	Carta dei servizi	CAR_SERV Rev.5
		Pagina 14 di 14

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, 11/09/2023