

MODULO RECLAMI

È possibile presentare eventuali reclami tramite diversi canali: dal nostro **sito web**, nella sezione "Reclami" raggiungibile dalla homepage; via **e-mail** e con **posta raccomandata** al Gestore del servizio:

	Caronte & Tourist S.p.A.	C&T Isole Minori S.p.A.	Cartour S.r.l.	Servizi Norimberga S.p.A.
 SITO WEB	carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami
 E-MAIL	reclami@carontetourist.it	reclami@siremar.it	reclami@carontetourist.it	reclami@carontetourist.it
 POSTA	Viale della Libertà, 34 98121 Messina - Italia	Via dei Mille, 20 98057 Milazzo (Me) - Italia	Viale della Libertà, 34 98121 Messina - Italia	Via Garibaldi, 108 98122 Messina - Italia

Puoi presentare il tuo reclamo anche utilizzando un apposito modulo, disponibile sul nostro sito web (carontetourist.it/it/reclami), presso le biglietterie di scalo e a bordo delle nostre navi.

Ricorda inoltre che puoi inviare il tuo reclamo in lingua italiana e in lingua inglese.



QUALI INFORMAZIONI MINIME DEVE CONTENERE IL MIO RECLAMO?

Qualora decidessi di non utilizzare l'apposito modulo, ti ricordiamo che il reclamo deve contenere gli elementi minimi di seguito riportati:

- ➔ **i tuoi riferimenti identificativi** (nome, cognome, recapito) o del tuo eventuale rappresentante, allegando in tal caso una delega e un tuo documento di identità;
- ➔ **i riferimenti identificativi del viaggio** che hai effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del tuo **titolo di viaggio** (codice prenotazione o numero biglietto);
- ➔ **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.



ENTRO QUANDO POSSO INVIARE IL MIO RECLAMO?

Qualora desiderassi presentare un reclamo, sei tenuto a trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.



COSA POSSO FARE SE LA RISPOSTA AL MIO RECLAMO NON MI SODDISFA?

In caso di controversia, tutti i clienti possono avvalersi dello **strumento della conciliazione** presso la Camera di commercio di Messina (CCIAA di Messina).

Inoltre, è possibile presentare un **reclamo di seconda istanza** all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con le modalità consultabili sul nostro sito web (carontetourist.it/it/reclami).

Ti ricordiamo infine che puoi leggere il **Regolamento UE 1177/2010** in formato integrale sul nostro sito web (carontetourist.it), presso le biglietterie di scalo e a bordo delle nostre navi.



ENTRO QUANTO TEMPO RICEVERÒ LA RISPOSTA AL MIO RECLAMO?

Entro un mese sarai informato se il tuo reclamo è stato accolto, respinto o se è ancora in esame. Il tempo di risoluzione del tuo reclamo non supererà i due mesi.

Se non riceverai alcuna risposta entro i tempi previsti, avrai diritto di ricevere un indennizzo automatico, commisurato al prezzo del biglietto, riferibile al servizio di trasporto e 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 dell'indennizzo è inferiore a 6 euro;
- ➔ non hai trasmesso il reclamo osservando le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- ➔ se ti è già stato corrisposto un indennizzo relativamente a un reclamo avente per oggetto il medesimo viaggio.

GRUPPO CARONTE & TOURIST



CARONTE & TOURIST



siremar
Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.



SELEZIONA IL GESTORE A CUI INVIARE IL TUO RECLAMO

☐ Caronte & Tourist S.p.A.	☐ C&T Isole Minori S.p.A.	☐ Cartour S.r.l.	☐ Servizi Norimberga S.p.A.
carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami	carontetourist.it/it/reclami
reclami@carontetourist.it	reclami@siremar.it	reclami@carontetourist.it	reclami@carontetourist.it
Viale della Libertà, 34 98121 Messina - Italia	Via dei Mille, 20 98057 Milazzo (Me) - Italia	Viale della Libertà, 34 98121 Messina - Italia	Via Garibaldi, 108 98122 Messina - Italia

DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO

Nome: _____

Cognome: _____

Denominazione (se non persona fisica): _____

Indirizzo: _____

CAP: _____ Città: _____

Paese: _____

E-mail: _____

Telefono (facoltativo): _____

DATI DELL'UTENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI

Nome: _____	Cognome: _____
Nome: _____	Cognome: _____
Nome: _____	Cognome: _____
Nome: _____	Cognome: _____

DETTAGLI DEL VIAGGIO

Agente di viaggio / operatore turistico /
venditore di biglietti (se pertinente): _____

Codice di prenotazione/numero biglietto: _____

Porto/terminale di partenza: _____

Porto/terminale di arrivo: _____

DETTAGLI DEL VIAGGIO

Orario di partenza programmato	ora:	data (gg/mm/aa):
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	ora:	data (gg/mm/aa):
Orario di arrivo programmato	ora:	data (gg/mm/aa):
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	ora:	data (gg/mm/aa):

MOTIVI DEL RECLAMO.

Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- ☐ Emissione del biglietto / condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
- ☐ Informazioni sul viaggio
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
- ☐ Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate
- ☐ Ritardo all'arrivo e richiesta di compensazione economica

Seleziona come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta:

- ☐ Buoni o altri servizi
- ☐ Carta di credito: _____
- ☐ Bonifico - IBAN: _____
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo
- ☐ Altro: _____

(*) Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne riconosciuti dal regolamento (UE) n. 1177/2010 è possibile consultare il sito web dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo:
<https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>

DESCRIZIONE DEL RECLAMO.

Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

ALLEGATI

- ☐ Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)
- ☐ Altri allegati:...

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO:

LUOGO

DATA

INFORMATIVA PRIVACY

Gentile Signore/a La informiamo che:

Il titolare del trattamento dei dati personali è **il gestore del servizio** i cui estremi sono riportati sul titolo di viaggio o nel frontespizio del presente documento, contattabile a:

- indirizzo e-mail: privacy.gruppo@carontetourist.it
- numero di telefono: 090/3718511

La società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, ai sensi dell'art. 39 Regolamento (UE) 2016/679, contattabile presso la sede del titolare del trattamento o all'indirizzo e-mail dpo@carontetourist.it.

Tipologia di dati raccolti

Il trattamento riguarderà i seguenti dati personali di cui all'art. 4, n. 1, GDPR:

- dati anagrafici e identificativi (nome completo);
- dati di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail).

Finalità e basi giuridiche del trattamento

- gestire i reclami pervenuti via web; trattamento basato sul legittimo interesse del titolare del trattamento (art. 6, comma 1, lett. f, GDPR).

Modalità di richiesta dell'interessato

- L'interessato potrà esercitare i diritti di cui sopra in qualsiasi momento, inviando una email a: privacy.gruppo@carontetourist.it

L'informativa privacy per esteso è consultabile al sito www.carontetourist.it