

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 | |
| Preparato da | | Emesso da | Approvato da |
| UCQ | | RCQ | DG |

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | Carta dei servizi | CAR_SERV Rev.4 |
| | | Pagina 2 di 13 |

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.

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 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> |
|--|--|
| <p>Regolarità del servizio Puntualità Misure informative</p> | <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.</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>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> |

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | Carta dei servizi | CAR_SERV Rev.4 |
| | | Pagina 4 di 13 |

| <i>Fattori/indicatori di qualità Standard di qualità</i> | |
|--|--|
| <p>Sicurezza Comfort di viaggio Personale</p> | <p>Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto offerto dalla Compagnia di navigazione è la sicurezza e tutela dei passeggeri.</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 (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> |
| <p>Servizi a bordo</p> | <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 |

Biglietterie

Porto di Napoli - Piazzale Angioino

Dal lunedì al venerdì dalle h. 08:30 alle h. 18:30

Sabato dalle h. 08:30 alle h. 13:00

Domenica CHIUSO

Piazzale Angioino - 80133

Tel. [+39.081.5800340](tel:+39.081.5800340)

email: napoli@siremar.it

Distante dal Piazzale Immacolatella Vecchia, da dove parte la nave, circa di mt. 700

Porto di Napoli - Calata Porta di Massa (interno stazione marittima)

Martedì e venerdì dalle h. 16:00 alle h. 19:45 (o comunque fino a partenza nave)

Domenica dalle h. 16:30 alle h. 19:45 (dal 26/07 al 06/09)

Tel. [+39.081.5519096](tel:+39.081.5519096)

email: napoli@siremar.it

Distante dal Piazzale Immacolatella Vecchia circa di mt. 300

Porto di Ustica

Agenzia: Salvatore Militello & C. s.a.s.

Piazza Cap. V. Di Bartolo, 15 - 90010

Tel. [+39.091.8449002](tel:+39.091.8449002) - Fax [+39.091.8449457](tel:+39.091.8449457)

email: ustica@siremar.it

Porto di Palermo

Agenzia: Naviservice S.r.l. di Pietro Barbaro Group

Calata Marinai d'Italia Porto Palermo

Tel. [+39.091.324255](tel:+39.091.324255) - [+39.091.320057](tel:+39.091.320057)

email: biglietteriapalermo@siremar.it

Porto di Alicudi

Agenzia: Alicudi di Scaldati Francesco Via Porto

Tel. [+39.090.9148353](tel:+39.090.9148353) - cell. [+39.328.6559228](tel:+39.328.6559228)

email: alicudi@siremar.it

Porto di Filicudi

Agenzia: Filicudi s.n.c. di Santamaria G. & C.

Via Nino Santamaria Porto - 98050

Tel. [+39.090.9889948](tel:+39.090.9889948)

email: filicudi@siremar.it

Porto di Rinella

Agenzia: Lidonni

Via Vincenzo Lamaro - 98050 (Leni)

Tel./Fax +39.090.9809170
email: rinella@siremar.it

Porto di Salina

Agenzia: Didyme Viaggi
Piazza Santa Marina Salina

Tel./Fax +39.090.9843003 -
cell. +39.340.9028559
email: salina@siremar.it

Porto di Panarea

Agenzia: Salvatore Morelli
Via San Pietro

Tel./Fax +39.090.983344 -
cell. +39.340.9024537
email: panarea@siremar.it

Porto di Stromboli

Agenzia: Mandarano Caterina
Via Giuseppe Picone - 98055

Tel. +39.090.986003 - Fax +39.090.986345 -
cell. +39.340.9028012
Biglietteria Ginostra: cell. +39.331.5979914
email: stromboli@siremar.it

Porto di Lipari

Agenzia: S.G.M. S.r.l.
Stazione Porto di Lipari

Tel. +39.090.9812665 - cell. +39.348.5669363
email: lipari-traghetti@siremar.it

Porto di Vulcano

Agenzia: S.G.M. S.r.l.
Porto Levante

Tel./Fax +39.090.9852301
email: vulcano-traghetti@siremar.it

Porto di Milazzo

Agenzia: Comet S.r.l.
98057

Biglietteria: Via dei Mille -
Tel. +39.090.9283415

Lunedì: 05:30/21:00
Martedì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00
Mercoledì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00
Giovedì: 05:30/21:00
Venerdì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00
Sabato: 05:30/12:00 - 15:30/17:30
Domenica: 07:30/09:30 - 15:30/17:30

Terminal navi: Via Acque Viole -
Tel. +39.090.9284091

Lunedì: 05:30/09:00 - 12:00/14:00 -
15:30/21:00
Martedì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00

Mercoledì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00
Giovedì: 05:30/09:00 - 12:00/14:00 -
15:30/21:00
Venerdì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00
Sabato: 05:30/07:00 - 15:30/17:30
Domenica: 07:30/09:00 - 15:30/17:30

email: milazzo-traghetti@siremar.it

Porto di Porto Empedocle

Agenzia: Tricoli e Nuara
Via Molo, 13 - 92014
Tel. +39.092.2636683/85 - Fax
+39.092.2530152

email: pempedocle@siremar.it

[Visualizza la mappa](#)

Porto di Linosa

Agenzia: Gaetano Cavallaro
Via Principe Umberto - 92010
Tel. +39.092.2972062 - Fax +39.092.2972184

email: linosa@siremar.it

[Visualizza la mappa](#)

Porto di Lampedusa

Agenzia: Ditta Strazzeria s.n.c.
Lungomare L. Rizzo - 92010
Tel. +39.092.2970003-

Tel./Fax +39.092.2970809

email: lampedusa@siremar.it

[Visualizza la mappa](#)

Porto di Pantelleria

Agenzia navi: Agenzia Rizzo
Via Borgo Italia, 22 - 91017
Tel. +39.092.3911120 - Fax +39.092.3911104

email: pantelleria@siremar.it

[Visualizza la mappa](#)

Porto di Trapani

Agenzia: Sikania Shipping
Stazione Marittima Porto Trapani
Tel. +39.0923.031911

email: trapani-traghetti@siremar.it

Porto di Levanzo

Agenzia: Liberty Lines
Cell. +39.348.8042681

email: levanzo@siremar.it

Porto di Favignana

Agenzia: Liberty Lines
Tel./Fax +39.0923.921277 -

cell. +39.347.8713743

email: favignana@siremar.it

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  | Carta dei servizi | CAR_SERV Rev.4 Pagina 8 di 13 |
|---|--------------------------|---|

| | |
|-------------------|---|
| | Porto di Marettimo Agenzia: Marettimo i Freschi di Billante Francesco e Billante Alessandro & C. s.n.c. Via Maria S.S. delle Grazie, 11 - 91023 Tel. +39.0923.923031 - cell. +39.340.2496144 email: marettimo-traghetti@siremar.it |
| Canali di vendita | 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 Info Point C&T Messina Rada San Francesco Presso qualsiasi agenzia di viaggi |
| Animali domestici | Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto di cani, gatti e altri piccoli animali vivi, al seguito dei passeggeri. I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola, gli altri piccoli animali devono essere sistemati in gabbia o ceste, a cura del passeggero. I passeggeri con al seguito animali devono sostare nelle aree appositamente riservate oppure alloggiare gli animali nei canili di bordo, ove il mezzo nautico ne sia provvisto. Fanno eccezione i cani guida dei non vedenti. Il trasporto degli animali domestici ed il loro mantenimento sono a carico e cura dei possessori. Il trasporto degli animali domestici al seguito passeggeri è, inoltre, regolato dalle disposizioni sanitarie dettate in materia dalle competenti autorità. Il passeggero si obbliga a malleverare 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. La Società non risponde dei sinistri che dovessero colpire gli animali domestici, se |

| | |
|---|---|
| | <p>l'evento è derivato da causa ad essa non imputabile.</p> <p>Il trasporto di altri animali può essere effettuato solo sulle navi traghetto utilizzando esclusivamente appositi veicoli, debitamente omologati ed in viaggi ed orari preventivamente concordati con la Società.</p> |
| <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>È onere delle PMR segnalare per iscritto, prima dell'acquisto del biglietto e almeno 48h 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>La richiesta di assistenza deve essere comunicata alla Compagnia (con allegata copia di un documento d'identità), prima dell'acquisto del biglietto e almeno 48h prima della partenza desiderata, telefonando al Servizio Clienti del Gruppo C&T (+39.090.57.37), scrivendo all'indirizzo mail servizioclienti@carontetourist.it o via fax al n. +39.090.37.18.523.</p> <p>Le persone a mobilità ridotta (PMR), sempre secondo le condizioni sopra descritte, possono richiedere assistenza, almeno 48h 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</p> |

assistenza all'imbarco e la migliore sistemazione a bordo senza costi aggiuntivi,

L'assistenza non potrà essere garantita nel caso in cui il PMR non dovesse comunicare le proprie esigenze prima del viaggio e secondo le condizioni precedentemente specificate, ovvero almeno 48h prima della partenza desiderata,

Il personale Siremar è stato formato per fornire la necessaria e corretta assistenza alle P.M.R.,

Per i passeggeri non vedenti è prevista la presenza di un accompagnatore che viaggerà gratuitamente,

Sulle navi che effettuano un servizio di collegamento notturno a lungo raggio sono disponibili cabine con servizio attrezzate, la cui prenotazione va richiesta, almeno 48h prima della partenza desiderata, tramite il Servizio Clienti o le biglietterie dello scalo di partenza, inoltrando copia documentazione attestante la disabilità in modo da ottenere tempestivamente il posto richiesto, se disponibile,

È possibile parcheggiare le auto, con contrassegno disabili esposto, negli spazi riservati in banchina nei porti ove sono stati realizzati,

A bordo delle navi N/T Bridge, N/T Caronte e N/T Helga il servizio di assistenza ai passeggeri non deambulanti sarà fornito, se richiesto almeno 48h prima della partenza desiderata, secondo le seguenti procedure:

- I. Il passeggero non deambulante potrà richiedere, almeno 48h prima della partenza desiderata, un servizio di assistenza dedicato che sarà fornito da due membri dell'equipaggio di bordo adeguatamente formati che lo accompagneranno durante l'intera durata del viaggio.
- II. Il passeggero non deambulante, in virtù dell'impossibilità di accedere ai locali comuni di bordo, potrà preferire se soggiornare all'interno del proprio automezzo e/o presso una sistemazione di alloggio identificata in uno dei due locali

| | |
|--|--|
| | <p>disponibili sul lato dx e sx della nave.</p> <p>III. Le sistemazioni di alloggio, aventi ognuno una dimensione pari a mq 1.2, sono dotate di aria condizionata, un monitor per info e intrattenimento e di servizi igienici.</p> <p>IV. L'accesso ai servizi igienici delle sistemazioni di alloggio sarà garantito, se richiesto, tramite l'ausilio degli assistenti di bordo che forniranno al passeggero non deambulante anche il servizio di catering/bar.</p> <p>V. Il passeggero non deambulante potrà accedere alle sistemazioni di alloggio ed ai servizi igienici esclusivamente tramite l'utilizzo di una sedia specifica in dotazione alla nave.</p> |
|--|--|

| <i>Fattori/indicatori di qualità</i> | <i>Punteggio obiettivo al 31/05/2022</i> |
|--|--|
| Regolarità del servizio | >97% |
| Puntualità | >85% |
| Misure informative | Nessuna anomalia |
| Sicurezza | Nessuna anomalia |
| <i>Comfort</i> di viaggio | Nessuna anomalia |
| Personale | Nessuna anomalia |
| Attenzione per passeggeri disabili, anziani, donne incinte | Nessuna anomalia |
| Rispetto per l'ambiente | Nessuna anomalia |

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.

| | | |
|---|--------------------------|---------------------------------|
|  | Carta dei servizi | CAR_SERV Rev.4 |
| | | Pagina 12 di 13 |

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

La sede legale della C&T Isole Minori è

Via Ingegnere Giuseppe Franza 82

98124 – Messina

P.IVA 03418550830

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | Carta dei servizi | CAR_SERV Rev.4 |
| | | Pagina 13 di 13 |

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 l'Info Point della Compagnia, aperto negli orari 09.00-13.30 - 14.30-18.00 (Lun-Ven) all'indirizzo di seguito indicato:
Caronte & Tourist S.p.A.
Viale della Libertà - Rada San Francesco, - 98121 – Messina;
- telefonare al Call Center della Compagnia, al telefono n. **+39.090.57.37**
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@siremar.it, oppure ctisoleminori@pec.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 Isole Minori**. 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.

Milazzo, 04/06/2022

