

LAZIOVAR

SpA

CARTA DEI SERVIZI

**Ultimo aggiornamento
Marzo 2021**

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 3
I. I Principi Fondamentali	pag. 3
LAZIOMAR SpA: l'azienda oggi	pag. 5
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: STANDARD SPECIFICI	pag. 5
GLI STANDARD DI QUALITÀ	
1. <i>Sicurezza del viaggio</i>	pag. 6
2. <i>Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore</i>	pag. 6
3. <i>Regolarità del servizio e puntualità</i>	pag. 6
4. <i>Linee esercitate (navi traghetto e unità veloci)</i>	pag. 7
5. <i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi nautici</i>	pag. 7
6. <i>Comfort a bordo</i>	pag. 8
7. <i>Servizi aggiuntivi a bordo</i>	pag. 8
8. <i>Servizi per viaggiatori diversamente abili</i>	pag. 8
9. <i>Informazioni alla clientela</i>	pag. 8
10. <i>Aspetti relazionali e comportamentali</i>	pag. 9
11. <i>Livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco</i>	pag. 9
12. <i>Attenzione all'ambiente (inquinamento marino, atmosferico, acustico)</i>	pag. 9
13. <i>Integrazione modale</i>	pag. 10
MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	pag. 10
DOVERI DEL VIAGGIATORE	pag. 10
TRASPORTO ANIMALI	pag. 11
SISTEMA TARIFFARIO E RETE VENDITA	pag. 11
COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A A COSE E A PERSONE	pag. 11

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al *DPCM del 30 dicembre 1998* e successivi aggiornamenti e individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno che l'Azienda si assume nei confronti dei clienti in termini di erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli *standards* stabiliti nella Carta stessa.

L'utente ha la possibilità di interagire con la LAZIOMAR SpA, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo.

Il presente documento è redatto nel rispetto del Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

La Carta dei Servizi è disponibile:

- sul sito ufficiale: www.laziomar.it.
- presso le biglietterie di scalo
- a bordo delle unità navali
- presso gli uffici operativi della Laziomar SpA

I Principi Fondamentali

Laziomar SpA provvede all'erogazione del servizio pubblico di cabotaggio marittimo di collegamento con le isole dell'Arcipelago Pontino nel rispetto dei principi fondamentali di:

Eguaglianza.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Laziomar SpA adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità.

La Laziomar SpA ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità.

L'erogazione del servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice

di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore.

Partecipazione.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La LAZIOMAR SpA assume periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

Efficienza ed efficacia.

Il servizio di trasporto deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La LAZIOMAR SpA adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

LAZIOMAR SpA: l'azienda oggi

La Laziomar SpA eroga i servizi marittimi necessari al mantenimento della continuità territoriale, tale da assicurare la libera circolazione delle persone e l'approvvigionamento delle merci - comprese peraltro le merci speciali – necessarie al regolare funzionamento del servizio pubblico di trasporto marittimo verso l'Arcipelago Pontino.

La Laziomar SpA eroga il servizio pubblico di cabotaggio marittimo di collegamento con le isole dell'Arcipelago Pontino al fine di garantire e soddisfare le esigenze di mobilità delle popolazioni isolate - nonché quelle dei servizi postali e commerciali - contribuendo a promuovere lo sviluppo socio-economico di ciascuna Isola, privilegiando il carattere di pubblica utilità del servizio ancorché attuato con principi imprenditoriali.

L'attività di Laziomar SpA può essere sintetizzata nei seguenti numeri:

- ✓ Scali serviti nei collegamenti: Formia, Ponza, Ventotene, Terracina, Anzio
- ✓ Navi traghetto serventi le linee: Formia-Ponza; Formia-Ventotene; Terracina-Ponza; Terracina-Ventotene
- ✓ Unità veloci serventi le linee: Anzio-Ponza; Formia-Ponza; Formia-Ventotene.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO: STANDARD SPECIFICI

Consapevole del mandato sociale ed economico affidatole, la LAZIOMAR SpA ha sempre considerato la soddisfazione delle aspettative dell'utenza obiettivo strategico della propria attività.

Gli *standard specifici* misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel suo rapporto quotidiano con i servizi resi da LAZIOMAR Spa e sono:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi nautici
- confortevolezza del viaggio
- servizi aggiuntivi a bordo
- servizi per viaggiatori diversamente abili
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza
- livello del servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco
- attenzione all'ambiente
- integrazione modale

Obiettivo della Laziomar SpA è migliorare la qualità del servizio erogato.

La Carta consente al cliente di constatare l'evoluzione dei risultati raggiunti. A tal fine, con riferimento ai fattori di qualità, sono di seguito riportati i relativi standard aziendali. La LAZIOMAR SpA si impegna a verificare il mantenimento dei livelli di qualità raggiunti e il perseguimento degli obiettivi di miglioramento.

Per verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, l'Azienda svolgerà periodicamente indagini sulla qualità erogata e percepita.

In virtù del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto il passeggero ha l'onere di contestare immediatamente al personale di bordo qualsivoglia problema affinché la società possa porvi tempestivamente rimedio.

In alternativa il passeggero può inviare un reclamo attraverso il sito www.laziomar.it.
Decorsi sessanta giorni dall'invio (per viaggi in partenza da porti italiani o in arrivo in Italia da porti extra UE), è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza, 230 - 10126 Torino, oppure via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica pec@pec.autorita-trasporti.it art@autorita-trasporti.it.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

1.SICUREZZA DEL VIAGGIO

La LAZIOMAR SpA ha adottato il "Safety Management System" (SMS), un sistema gestionale e procedurale che garantisce il rispetto delle prescrizioni del Codice Internazionale di Gestione della Sicurezza delle Navi.

Il notevole livello di progettazione e costruzione dei mezzi nautici ha permesso di conseguire la massima classificazione del RINA (Registro Italiano Navale). Gli interventi manutentivi sono eseguiti da specialisti del settore.

Le caratteristiche tecnologiche della flotta LAZIOMAR permettono l'espletamento delle traversate anche con condizioni meteomarine severe.

L'elevata professionalità del personale preposto alla conduzione delle unità conferisce ai collegamenti LAZIOMAR SpA un elevato standard di sicurezza, comprovato dalla pressoché inesistente incidentalità per passeggeri ed auto al seguito.

2.SICUREZZA PERSONALE DEL VIAGGIATORE

La LAZIOMAR SpA ha dotato tutte le unità sociali di defibrillatori ed il personale preposto è stato debitamente istruito sul corretto uso degli stessi.

Il personale di bordo vigila sul corretto comportamento dei viaggiatori che s'intrattengono nelle sale, saloni o altri spazi comuni a loro riservati.

3.REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

È garantita la continuità e la regolarità dei collegamenti per tutto l'anno, salvo interruzioni dei servizi per caso fortuito e forza maggiore.

I servizi della LAZIOMAR sono strutturati per garantire le esigenze di trasporto di persone e di merci.

Si ricorda che, per rendere più semplice e immediato l'accesso alle informazioni sulle linee di trasporto e a quelle relative a tutti gli altri servizi erogati dalla LAZIOMAR SpA è possibile consultare il sito www.laziomar.it.

La LAZIOMAR garantisce altresì la puntualità nei collegamenti in condizioni meteo marine favorevoli.

In relazione ai casi di irregolarità o interruzione dei servizi - per cause di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà dell'Azienda - la stessa rende disponibili all'utenza, sul proprio sito internet o mediante avvisi affissi presso le proprie biglietterie, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La LAZIOMAR adotta le medesime misure informative per le ipotesi di mancata partenza per cause imputabili all'Azienda, garantendo ai passeggeri il rimborso dell'intero importo del biglietto.

L'attività nautica espletata da gennaio 2014 ha evidenziato che la maggior parte dei ritardi è ascrivibile a:

- condizioni meteo/marine avverse.
In siffatte ipotesi, il Comando-Nave può privilegiare il confort del passeggero rispetto al tempo di traversata e pertanto mutare rotta e velocità standard;
- carenze/disservizi connessi agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni nautiche di attracco e/o delle operazioni di imbarco/sbarco.
Fatte salve le cause di forza maggiore e/o motivi di sicurezza, i tempi delle operazioni di approdo sono contenuti entro limiti di tolleranza tipici dei servizi terrestri metropolitani cui va aggiunta la specificità del trasporto marittimo.

4.LINEE ESERCITATE (NAVI TRAGHETTO E UNITA' VELOCI)

NAVI TRAGHETTO

Formia-Ponza
Formia-Ventotene
Terracina-Ponza
Terracina-Ventotene

ALISCAFI / UNITA' VELOCI

Formia-Ponza
Formia-Ventotene
Anzio-Ponza

5.PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI NAUTICI

La LAZIOMAR è impegnata a garantire l'igiene ed il decoro a bordo delle proprie unità. All'uopo, periodicamente, vengono eseguiti interventi di derattizzazione, disinfestazione e di pulizia a fondo interna ed esterna.

Quotidianamente viene effettuata la normale pulizia degli spazi pubblici e delle toilettes con la frequenza rapportata alla tipologia e durata del viaggio. I locali frequentati dai passeggeri sono dotati di contenitori differenziati porta rifiuti di rapida accessibilità.

Le operazioni di pulizia, fatta eccezione per emergenze che richiedono tempestivo intervento, vengono eseguite in assenza di passeggeri a bordo.

Sopralluoghi ispettivi, anche su unità viaggianti, verificano l'adempimento delle direttive aziendali in materia.

6.COMFORT A BORDO

Al fine rendere comoda e gradevole la traversata, la LAZIOMAR SpA ha disposto:

- sistemi di stabilizzazione che minimizzano il movimento di rollio (pendolamento trasversale tipico delle unità in navigazione concausa del "mal di mare");
- la climatizzazione dei locali, onde favorire le condizioni ambientali di salubrità.

L'attuale capienza media delle unità navali consente di offrire un servizio in termini di "posti-km" in grado di assorbire senza difficoltà la domanda dell'utenza anche nelle ore e nei periodi in cui la domanda di trasporto è più elevata.

7.SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

Per rendere più confortevole la traversata, a bordo delle navi traghetto, le sale passeggeri sono dotate di snack-bar.e televisori.

In particolare, le unità che offrono servizio di snack-bar adottano il piano di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) relativo all'igiene dei prodotti alimentari.

8.SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Per facilitare la mobilità dei cittadini diversamente abili, le unità della flotta LAZIOMAR sono state concepite nel rispetto delle disposizioni in materia di superamento delle barriere architettoniche tecnicamente compatibili con la tipologia del mezzo nautico.

Il personale è a disposizione per fornire la massima assistenza possibile, tesa a minimizzare i disagi per raggiungere i saloni di bordo.

I passeggeri diversamente abili hanno priorità di imbarco e vengono accompagnati dal personale fino alla loro sistemazione a bordo e successivo sbarco.

Durante la navigazione il personale sarà disponibile ad ascoltare eventuali specifiche esigenze.

Gli accompagnatori dei non vedenti hanno diritto a viaggiare gratuitamente.

9.INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, come sostituito dall'art. 7 del decreto legislativo 23 dicembre 1993, n. 546 gli utenti possono ottenere informazioni sui servizi, orari e tariffe consultando il sito <http://www.laziomar.it>

10.ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Nel garantire quotidianamente un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in LAZIOMAR SpA hanno un ruolo fondamentale. La qualità dei servizi offerti ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità relazionali del personale, che costituiscono per l'azienda una risorsa fondamentale. Da tempo sono state adottate delle regole di comportamento al fine di orientare il personale verso una maggiore attenzione per la qualità del servizio offerto e per le esigenze dei clienti. L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra i cittadini e il personale LAZIOMAR SpA: a bordo, il personale a servizio del Passeggero è reso facilmente riconoscibile dalla divisa, contraddistinta dal logo "LAZIOMAR SpA".

La LAZIOMAR SpA s'impegna affinché il personale adotti, nei confronti del cliente, un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tutto il personale a contatto con il pubblico deve:

- Dimostrare, nei rapporti con il cittadino, la massima disponibilità e non ostacolare l'esercizio dei diritti;
- Rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e con la massima precisione;
- Evitare discussioni inopportune con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;

- Astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda e che contrastino con le disposizioni aziendali.
- Curare il proprio aspetto personale, indossando un abbigliamento pulito e decoroso, previsto dalle disposizioni aziendali

11. LIVELLO DEL SERVIZIO DI SPORTELLO E DI IMBARCO-SBARCO

I signori viaggiatori sono tenuti a rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni relativi all'accesso e all'uso dell'unità navale. Per usufruire del servizio di trasporto marittimo, i viaggiatori devono essere in possesso di titolo di viaggio. Per la specificazione di titoli di viaggio, orari e tariffe si rinvia alle "Condizioni di Trasporto Laziomar SpA".

I titoli di viaggio devono essere conservati per tutto il viaggio e mostrati a richiesta del personale verificatore.

12.ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Nello sviluppo e nel miglioramento dei propri servizi la LAZIOMAR pone particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

- *Inquinamento marino*

A tutela dell'ambiente marino le unità navali sono dotate di impianti di trattamento delle acque nere e di casse di ritenzione per lo stoccaggio di olii e acque oleose. La connessa certificazione ed i periodici controlli di convalida assicurano che la funzionalità di detti impianti e sistemi di ritenzione ottemperi alle normative volte ad impedire lo scarico in mare di oli, morchie e residui fangosi e/o solidi.

- *Inquinamento atmosferico*

I motori sono alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo. È rivolta la massima attenzione – manutentiva e di conduzione – al corretto funzionamento degli apparati motori onde impedire l'emissione di fumi di combustione.

- *Inquinamento acustico*

La rumorosità è un fenomeno connesso alla tipologia del mezzo nautico. Le unità recepiscono le più avanzate tecnologie, in termini progettuali e di adozione di materiali fonoassorbenti, intese a realizzare il migliore possibile isolamento sonoro e ad assicurare che il livello di rumorosità non ecceda il limite di normale tollerabilità.

13.INTEGRAZIONE MODALE

Nella consapevolezza che lo spostamento dei cittadini non inizia e termina con la traversata, i servizi ad essa affidati sono strutturati con l'obiettivo di evitare gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio del passeggero; per tale ragione, la scelta degli scali e degli orari dei collegamenti è finalizzata – tra l'altro – a favorire la migliore possibile integrazione con altre modalità di trasporto.

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard di qualità, la LAZIOMAR svolge apposite verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla qualità ed efficienza dei servizi erogati. In particolare, e con l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi sempre più efficienti, rientra nei futuri programmi della LAZIOMAR la distribuzione periodica sulle proprie unità dei questionari diretti a verificare il grado di soddisfazione dei passeggeri espresso sinteticamente mediante l'attribuzione di un punteggio da 1 a 5, in relazione a ciascuno

dei fattori / indicatori di qualità sopra descritti ed al servizio considerato nel suo complesso.

I questionari che saranno distribuiti dalla LAZIOMAR presenteranno una griglia predisposta sul modello di quella di seguito riportata.

QUALITA' PERCEPITA DAL CLIENTE	1	2	3	4	5
Regolarità del servizio e puntualità					
Puntualità dei mezzi					
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi					
Confort del viaggio					
Sicurezza del viaggio e del passeggero					
Personale: aspetti relazionali e comportamentali					
Informazioni alla clientela					
Rispetto dell'ambiente					
Procedura d'imbarco/sbarco per i portatori di handicap					
Livello del servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco					
Valutazione complessiva					

DOVERI DEL VIAGGIATORE

L'adempimento dei seguenti doveri da parte del passeggero agevola l'accesso al servizio, favorisce la civile convivenza a bordo e la collaborazione tra cittadini e il personale, nonché la sicurezza del viaggio.

È fatto obbligo al cliente di:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumo;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- non trasportare animali al seguito senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non trasportare materiale nocivo e/o pericoloso senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare dispositivi di emergenza, salvo quando previsto per motivi di grave necessità;
- attenersi alle prescrizioni e formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali, ove previsto;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni del vettore e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- evitare disagi e disturbi durante il viaggio, adottando comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri;
- Non gettare oggetti in mare;
- Adottare comportamenti rispettosi nei confronti del personale per favorirlo nello svolgimento del servizio.

- Non alzarsi dalle poltrone prima che si siano concluse le manovre di approdo e ormeggio

TRASPORTO ANIMALI

E' ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:

- è necessario munirsi anche di titolo di viaggio.
- devono essere tenuti in braccio e/o in appositi contenitori e/o gabbiette coperti; i cani devono essere dotati di museruola e guinzaglio.
- devono essere muniti di libretto d'iscrizione all'anagrafe e in generale tutti gli animali domestici devono essere muniti della certificazione veterinaria di buono stato di salute valida.
- all'atto dell'acquisto del biglietto può essere richiesta l'esibizione della prova di effettuazione della profilassi per i parassiti esterni, del carnet vaccinazioni, del certificato vaccinazione antirabbica e, infine della copia della polizza di assicurazione di responsabilità civile per danni causati dal cane contro terzi.

Per i cani guida è consentito il trasporto gratuito.

Gli animali devono essere tenuti in maniera da non dare ingombro superfluo nell'unità navale ed in particolare nei pressi delle porte purché siano rispettate le condizioni di sicurezza, comfort e igiene dei passeggeri a giudizio del Comandante; qualora dovessero arrecare danno a cose o persone, l'accompagnatore sarà tenuto al relativo risarcimento.

SISTEMA TARIFFARIO E RETE VENDITA

La LAZIOMAR SpA offre soluzioni tariffarie differenziate per soddisfare le esigenze sia dell'utenza che utilizza regolarmente il servizio di trasporto marittimo, sia di quei segmenti di utenza che vi ricorrono in modo occasionale.

L'utente potrà scegliere la modalità di acquisto del titolo di viaggio che ritiene più opportuna.

La rete vendita dei titoli di viaggio di LAZIOMAR SpA è così strutturata:

1. collegamento al sito ufficiale della compagnia di navigazione www.laziomar.it e cliccando sulla voce "Prenota"
2. biglietterie di scalo adibite all'emissione di biglietti automatizzati.

Presupposti e modalità per l'attivazione della procedura finalizzata all'ottenimento del rimborso del prezzo del biglietto sono disciplinate nelle "Condizioni di Trasporto LAZIOMAR SpA" alle quali si rinvia. Si precisa, sin d'ora, che nei casi di disdetta del viaggio da parte del cliente per proprio impedimento, il rimborso non è integrale ma comporta la trattenuta di una somma a titolo di penalità commisurata ai parametri indicati nelle "Condizioni di Trasporto LAZIOMAR SpA" alle quali si rinvia.

COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A COSE E PERSONE

Tramite adeguata copertura assicurativa, la LAZIOMAR SpA, garantisce il risarcimento dei danni ai passeggeri subiti a bordo dell'unità navale.

Qualora un passeggero ritenga d'aver subito un danno interessante la propria persona deve provvedere ad un'immediata segnalazione al Comando Nave che provvede, previo accertamento, a redigere processo informativo (di cui una copia è rilasciata all'interessato) e ad annotare l'avvenimento nel giornale di bordo.

Se l'evento interessa i veicoli imbarcati, il Comando nave provvede a redigere apposito verbale – in contraddittorio – sottoscritto dalle parti, riportante l'avvenuta constatazione del danno ed eventuali osservazioni, rilasciandone copia al danneggiato.

Ai fini dell'avvio dell'istruttoria, la richiesta di indennizzo, con acclusa copia del processo informativo o del verbale, deve essere inviata, a mezzo raccomandata a.r., all'indirizzo: "Laziomar SpA – sede legale e operativa - Stazione Marittima Molo Angioino - 80133 Napoli".