



## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

*Ai fini del presente regolamento, si intende per:*

**SOCIETÀ:** Laziomar SpA, con sede legale in Napoli, al Molo Angioino - Interno porto, iscritta presso il REA di Roma al n. 1286684 e presso il Registro delle Imprese con numero di iscrizione, codice fiscale e partita iva 11202801004.

**PASSEGGERO:** qualsiasi persona che abbia stipulato un contratto di trasporto marittimo di persone e, per l'effetto, sia titolare di biglietto di passaggio emesso dal vettore attraverso i suoi canali di vendita diretti (biglietterie, sito internet) e/o indiretti (agenzie autorizzate).

**VEICOLO AL SEGUITO:** auto, motocicli, roulotte, carrelli, camper, furgoni, autotreni, ecc., ad uso privato o pubblico, adibito al trasporto di persone o cose, viaggiante al seguito del passeggero.

**BIGLIETTO:** titolo di viaggio comprovante la conclusione del contratto di trasporto ovvero biglietto di passaggio ex art.396 del Codice della Navigazione.

**UNITA' NAVALE:** qualsiasi tipologia di unità rientrante nella flotta Laziomar SpA composta di unità veloci e navi traghetto.

**TARIFFARIO:** insieme delle tariffe vigenti, applicate dalla Società.

**BAGAGLIO:** gli effetti che, per uso personale del passeggero, vengono ordinariamente trasportati in valigie, sacchi da viaggio, scatole e simili.

**MERCE:** tutto ciò che viene trasportato a seguito passeggeri che non è bagaglio o veicolo al seguito.

*Si ricorda alla gentile clientela di presentarsi all'imbarco 1 ora prima della partenza.*

***Gli utenti possono ottenere informazioni sui servizi, orari e tariffe, info commerciali e prenotazioni***

*-Consultando il sito <http://www.laziomar.it>*

*-Inviando una mail all'indirizzo [info@laziomar.it](mailto:info@laziomar.it) o [callcenter@laziomar.it](mailto:callcenter@laziomar.it)*

*-Chiamando il call center al numero 08118966333. **Chiunque avesse smarrito oggetti a bordo può rivolgersi alle biglietterie di scalo oppure inviare una mail a [callcenter@laziomar.it](mailto:callcenter@laziomar.it).***

### **1-CONTRATTO DI TRASPORTO**

La Società garantisce il trasporto dei passeggeri, del bagaglio, della merce e dei veicoli al seguito nel rispetto delle seguenti condizioni generali di trasporto, adeguatamente pubblicizzate presso tutte le società mandatarie all'emissione dei biglietti presenti nei porti d'imbarco, i Comandi di bordo e il sito ufficiale. L'estratto delle presenti condizioni generali di trasporto è riportato sul titolo di viaggio. Le condizioni generali di trasporto sono soggette a variazioni e modifiche al fine di renderle coerenti con la normativa applicabile. Il testo delle stesse, presente sul sito internet della Società ([www.laziomar.it](http://www.laziomar.it)), è quello che fa fede ai fini dell'individuazione del contenuto del contratto. Il contratto di trasporto ha ad oggetto il trasporto marittimo di passeggeri e veicoli al seguito dal porto di partenza al porto di arrivo così come disciplinato dagli artt. 396 e seguenti del Codice della Navigazione, dalle condizioni di trasporto seguenti e dal Regolamento UE n. 1177/2010.

### **2 - BIGLIETTO**

Per viaggiare con le unità navali della Società, il passeggero deve essere munito di regolare biglietto, che fa prova della conclusione del contratto per il viaggio indicato nel biglietto stesso. Per i veicoli al seguito, l'utente deve munirsi di autonomo biglietto connesso al biglietto del passeggero.

Il biglietto deve essere conservato per tutta la durata del viaggio – fino all'uscita dall'area portuale - ed esibito a richiesta del personale di controllo della Società. Coloro che, ad un controllo del personale della Società, verranno trovati sprovvisti di regolare biglietto o trovati in possesso di un biglietto a tariffa

agevolata senza averne titolo, saranno tenuti al pagamento dell'intero prezzo del biglietto più il diritto di esazione a bordo, previsto dal tariffario.

Il veicolo che risulti sprovvisto di biglietto o che fruisca di un'agevolazione senza averne titolo o che risulti bigliettato per una classe o metraggio inferiore sarà tenuto al pagamento dell'intero prezzo del biglietto più il diritto di esazione a bordo.

I biglietti di corsa semplice, di andata e di ritorno sono validi soltanto per le partenze in essi indicate.

In caso di smarrimento, distruzione o furto del biglietto, per accedere a bordo, deve essere acquistato un nuovo titolo di viaggio.

La Società concede sconti e facilitazioni di viaggio nei casi previsti dal tariffario.

Al passeggero che abbia diritto a più facilitazioni sarà applicata soltanto quella più favorevole, non essendo ammesso il cumulo delle stesse.

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono essere muniti del documento d'identità e sono tenuti ad esibirlo a richiesta del personale di biglietteria e di bordo.

Coloro che risulteranno sprovvisti del documento d'identità saranno tenuti al pagamento dell'intero biglietto più il diritto di esazione a bordo.

L'importo totale del biglietto è formato dalla tariffa vigente più altri eventuali diritti. Le tariffe applicate dalla Società comprendono I.V.A. quando dovuta.

Per le tariffe si rimanda al "tariffario" della Società che costituisce parte integrante del presente regolamento. Le tariffe possono subire modifiche in diminuzione o in aumento fino al momento dell'emissione del biglietto. Gli sconti e le riduzioni particolari non hanno effetto retroattivo su biglietti già emessi. Nei casi di disdetta del viaggio da parte del Passeggero per proprio impedimento, il rimborso non è integrale ma comporta la trattenuta di una somma a titolo di penale.

### **3 - ACQUISTO DEL BIGLIETTO CON PRENOTAZIONE**

L'acquisto con prenotazione può essere effettuato:

1. Collegandosi al sito ufficiale della compagnia di navigazione [www.laziomar.it](http://www.laziomar.it): il cliente quando acquista un biglietto tramite sito internet riceve via email la conferma dell'acquisto con la copia del biglietto e delle credenziali (user e password) con le quali - in totale autonomia - può accedere al proprio titolo di viaggio, tramite il link indicato nella email e i) cambiare la partenza; ii) rinunciare al viaggio; iii) richiedere il rimborso.

Le credenziali non sono replicabili e quindi si raccomanda di non smarrirle.

2. Rivolgendosi al call center al numero 08118966333: il cliente quando acquista un biglietto tramite il call center riceve via email la conferma dell'acquisto con la copia del biglietto e delle credenziali (user e password) con le quali - in totale autonomia - può accedere al proprio titolo di viaggio, tramite il link indicato nella email e i) cambiare la partenza; ii) rinunciare al viaggio; iii) richiedere il rimborso.

Le credenziali non sono replicabili e quindi si raccomanda di non smarrirle.

3. Presso le biglietterie di scalo adibite all'emissione di biglietti automatizzati: il cliente quando acquista il titolo di viaggio presso le biglietterie **non** riceverà le credenziali (user e password) per gestire - in totale autonomia - il biglietto e dovrà necessariamente rivolgersi al personale della biglietteria per i) cambiare la partenza; ii) rinunciare al viaggio; iii) richiedere il rimborso;

Si precisa che, in caso di prenotazione, si applica una somma aggiuntiva alle tariffe rilasciate dalle Compagnie - a titolo di compenso per le spese di gestione

della pratica – e tali diritti di prenotazione non saranno in nessun caso rimborsati.

Il passeggero può procedere all'acquisto con prenotazione di posti e/o spazi garage, fino a 24 ore prima della partenza.

#### **ART. 4 – VARIAZIONI DEL TITOLO DI VIAGGIO (CAMBIO BIGLIETTO)**

Le variazioni di data e orario dei titoli di viaggio sono consentite fino a 48 ore prima della partenza senza penali.

- collegandosi al sito ufficiale della compagnia di navigazione [www.laziomar.it](http://www.laziomar.it): e accedendo all'area riservata con user e password ricevuti con e-mail di conferma dell'acquisto del titolo di viaggio

2. Rivolgendosi al call center al numero 08118966333.

3. presso le biglietterie di scalo adibite all'emissione di biglietti automatizzati se cliente ha acquistato il titolo di viaggio presso di esse.

Dopo le 48 ore prima della partenza il cambio biglietto non è più consentito.

La modifica del titolo di viaggio comporta il pagamento di oneri di modifica.

#### **4 - BAGAGLI**

Sono considerati e ammessi come bagaglio gli effetti che, per uso personale del passeggero, vengono ordinariamente trasportati in valigie, sacchi da viaggio, scatole e simili.

Non è ammesso il trasporto di bagaglio non accompagnato. In caso di ritrovamento da parte del nostro personale di bagagli non accompagnati, la Società provvederà al sequestro degli stessi. Ogni passeggero ha diritto di portare con sé gratuitamente:

- A bordo di navi traghetto un bagaglio a mano di dimensioni massime di 55 x 40 x 20 cm,

- A bordo di mezzi veloci un bagaglio personale fino a 35 x 20 x 20 cm.

Per i bagagli eccedenti i detti limiti, dovranno essere acquistati i relativi titoli di viaggio secondo le tariffe vigenti. Nel prezzo non è compreso l'eventuale servizio di portabagagli. Il bagaglio è movimentato a cura del passeggero che resta responsabile anche del contenuto. La Società declina ogni responsabilità per il furto degli oggetti e/o dei bagagli lasciati incustoditi. La Società risponde per la perdita e le avarie al bagaglio nei limiti previsti dall'articolo 412 del Codice della Navigazione. In virtù del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto il passeggero ha l'onere di contestare immediatamente eventuali perdite o avarie del bagaglio al personale di bordo ai fini dell'annotazione sul giornale nautico da parte del Comandante dell'unità.

#### **5 - VALIDITÀ DEL BIGLIETTO**

I biglietti per i veicoli e i passeggeri sono validi esclusivamente per la corsa indicata. I clienti sono tenuti a controllare l'esattezza del biglietto emesso all'atto dell'acquisto. Non è, pertanto, accettato alcun reclamo successivo all'acquisto e riguardante la correttezza del titolo di viaggio.

#### **6 - SMARRIMENTO O FURTO BIGLIETTO**

Per biglietti smarriti o rubati non saranno rilasciati duplicati.

Le credenziali non sono replicabili e quindi si raccomanda di non smarrirle.

#### **7 – DOCUMENTI E INFORMAZIONE SUI PASSEGGERI**

Ai sensi del Decreto Ministeriale 13 ottobre 1999 solo i passeggeri che abbiano necessità di particolari cure e/o assistenza in situazioni di emergenza e i neonati (infants) devono essere registrati. Pertanto, all'atto del rilascio del biglietto di passaggio dovranno comunicare le proprie generalità agli addetti alle biglietterie.

In particolare per "neonato" (*infant*) s'intende il passeggero il cui peso sia inferiore a 15 chilogrammi e la cui altezza sia inferiore a 100 centimetri.

## **8 – MINORI**

Tutti i passeggeri, adulti e bambini devono viaggiare con un documento di riconoscimento in corso di validità. I passeggeri di età inferiore ai 14 anni non possono viaggiare soli, devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare sulla nave senza essere accompagnati. In nessun caso il Vettore sarà responsabile per danni occorsi a minori in violazione di quanto sopra. Passeggeri minorenni, di età compresa tra i 14 anni e i 18 anni, possono viaggiare soli, a condizione di essere in possesso di un'autorizzazione scritta dell'esercente la potestà genitoriale che manlevi il Vettore da ogni responsabilità.

## **9 – PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA**

Per persona a mobilità ridotta (pmr) s'intende chiunque abbia una particolare difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, compresi gli anziani, i diversamente abili e le gestanti.

Il trasporto di Passeggeri a mobilità ridotta che richiedono un'assistenza particolare (ad es. erogatore di ossigeno, bombola al seguito) deve essere comunicato, almeno 48 ore prima della prevista partenza, contattando il call center al numero 08118966333; potrebbe essere richiesto l'invio della documentazione che ne attesti il diritto.

La donna in condizioni di gestazione senza complicazioni, concluso il 6° mese di gravidanza, deve dotarsi di certificato medico rilasciato non più di 7 giorni prima della partenza, che attesti la sua idoneità ad affrontare il viaggio. In tutti gli altri casi, la passeggera in stato di gravidanza dovrà essere munita di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dal mese di gestazione. Resta ferma, comunque, la discrezionalità del Comandante di rifiutare l'ammissione a bordo qualora dovesse ritenere, a suo insindacabile giudizio, che la passeggera non sia in condizioni tali da affrontare il viaggio.

Per i passeggeri a mobilità ridotta, in osservanza di quanto previsto dalle normative vigenti in materia, la Società prevede i seguenti specifici servizi, in funzione della tipologia di unità o nave su cui avviene il viaggio.

Navi traghetto:

- all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio, le persone che necessitano di particolare assistenza potranno richiederla evidenziando le proprie necessità e componenti dell'equipaggio, adeguatamente addestrati, forniranno l'assistenza richiesta;
- l'accesso a bordo in autonomia, per quanto possibile, avviene mediante l'utilizzo di strutture (passerelle e rampe d'imbarco) idonee alle specifiche esigenze;
- su ciascuna unità, ad eccezione degli aliscafi, è presente almeno un servizio igienico pubblico attrezzato per le specifiche esigenze;
- su ciascuna unità sono presenti specifiche sistemazioni
- le operazioni di check-in saranno agevolate in modo da avere priorità all'imbarco senza dover lasciare il proprio veicolo;

- l'accesso agli ascensori di bordo è facilitato da appositi percorsi predisposti nei locali garage;
- l'accesso a bordo in autonomia, così come il libero accesso ai ponti è garantito da strutture idonee alle specifiche esigenze, quali rampe, portelloni e ascensori;
- i locali pubblici e i saloni sono attrezzati con specifiche sistemazioni riservate alle persone a mobilità ridotta;

Unità veloci:

- all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio, le persone che necessitano di particolare assistenza potranno richiederla evidenziando le proprie necessità e componenti dell'equipaggio, adeguatamente addestrati, forniranno l'assistenza richiesta;

Idonee ad accogliere i passeggeri con propria sedia a rotelle standard presso i saloni ubicati al ponte principale.

## **10- TRASPORTO ANIMALI**

E' ammesso il trasporto di animali muniti di apposito titolo di viaggio secondo le tariffe vigenti alle seguenti condizioni: devono essere di piccole dimensioni, 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 della certificazione veterinaria di buono stato di salute. 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 terzi .

Per i cani guida è consentito il trasporto gratuito.

In tutti gli altri casi non è ammesso il trasporto di animali.

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; qualora dovessero arrecare danno a cose o persone, l'accompagnatore sarà tenuto al relativo risarcimento.

## **11 – CONDIZIONI SANITARIE DEI PASSEGGERI**

Salvo quanto previsto dal 2° comma dell'art.192 del Codice della Navigazione, l'imbarco dei passeggeri manifestamente affetti da malattie gravi o, comunque, sconsigliabili per la sicurezza della navigazione e per l'incolumità delle persone a bordo, è condizionato alle autorizzazioni date dalle competenti Autorità Sanitarie.

Anche se non sussista pericolo per la sicurezza della navigazione e per l'incolumità delle persone a bordo, per l'imbarco dei passeggeri che siano manifestamente in condizioni fisiche tali da sconsigliare il viaggio via mare, è richiesta, nell'interesse dei passeggeri stessi, certificazione medica che autorizzi l'effettuazione del viaggio ovvero il rilascio, da parte del passeggero medesimo, di una dichiarazione che manlevi il Comando di bordo da eventuali responsabilità per danni alla sua salute, derivanti dal viaggio stesso.

Non saranno ammessi a bordo passeggeri in evidente stato di agitazione o in palese stato di ubriachezza o chiunque sia, a giudizio insindacabile della società stessa, pericoloso per se stesso e gli altri Passeggeri. L'eventuale accettazione del Passeggero a bordo non è da considerarsi come rinuncia all'esercizio delle prerogative della Società presso le Autorità Giudiziarie competenti.

## **12 – IMBARCO, SBARCO E PERMANENZA A BORDO VEICOLI**

L'imbarco e lo sbarco dei veicoli al seguito dei passeggeri vengono effettuati a cura del passeggero stesso. Le operazioni di imbarco e sbarco avvengono secondo l'ordine ed i criteri di volta in volta stabiliti dal Comando di bordo. L'imbarco del veicolo è subordinato oltre che all'effettuazione del viaggio, alle esigenze connesse alla navigabilità e alla sicurezza della navigazione.

L'imbarco, la permanenza a bordo e lo sbarco dei veicoli è ammesso alle seguenti condizioni: **a.** è obbligatorio utilizzare per il trasporto marittimo, in considerazione delle peculiarità di detto trasporto, veicoli efficienti in ogni parte, soprattutto per quanto riguarda frenatura, rotolamento, sospensione e ove previsto, gli agganci per il rizzaggio; **b.** Gli autisti dei veicoli dovranno seguire le indicazioni del personale di bordo per l'imbarco degli stessi nel garage della nave. Gli stessi dovranno in tali fasi tenere l'impianto autoradio spento, così come non dovranno utilizzare il cellulare, cuffie e/o auricolari; **c.** è obbligatorio presentare all'imbarco veicoli con il carico imballato, sistemato e rizzato a regola d'arte, con gli accorgimenti e gli eventuali sistemi di custodia richiesti dal tipo di merce e dal tipo di veicolo, il tutto secondo criteri idonei al trasporto via mare; **d.** è obbligatorio per i conducenti dei veicoli al seguito: innestare una marcia bassa e tirare a fondo il freno di stazionamento, togliere le chiavi dal cruscotto e spegnere ogni apparato elettrico, disinserire l'impianto di allarme, chiudere tutte le valvole di intercettazione gas e disinserire gli apparati elettrici di camper e roulotte; **e.** È obbligatorio comunicare al Comando di bordo, prima dell'imbarco, il trasporto di veicoli alimentati a gpl/metano o altri gas; **f.** Il trasporto dei veicoli frigorifero è sottoposto alle norme del RINA (Registro Italiano Navale), nonché alle norme regolamentari emanate in materia. I veicoli frigorifero non prevedono allaccio alla rete di bordo e, pertanto, dovranno rimanere spenti. La navigazione è di breve durata e i cassoni isotermitici degli automezzi non permettono un'escursione termica tale da danneggiare il carico; **g.** Le lunghezze dei veicoli sono da considerarsi fuori tutto, compresi ganci traino, timoni o altro; **h.** camper, roulotte, fuoristrada e veicoli di altezza superiore a 1,80 metri da terra e/o di larghezza superiore a 1,85 metri devono essere segnalati all'atto della prenotazione; **h.** Il veicolo è accettato come un'unica unità di carico senza dichiarazione di valore; **i.** La Laziomar risponde per la perdita e le avarie al veicolo al seguito del passeggero nei limiti previsti dagli articoli 422 e 423 del Codice della Navigazione ed esclusivamente nel caso in cui il sinistro sia imputabile alla Compagnia, sia fatto tempestivamente constatare al personale con conseguente redazione del processo verbale di danno da parte del Comando di bordo; **l.** nel caso in cui le caratteristiche e le dimensioni del veicolo non corrispondano a quelle dichiarate dal passeggero ed evidenziate nel biglietto, l'imbarco sarà consentito solo previa verifica di disponibilità da parte del personale di bordo e previa corresponsione di eventuali differenze di prezzo. L'inosservanza di quanto sopra può comportare l'annullamento del biglietto, senza rimborso, né totale né parziale.

Lo stato in cui viene lasciato il veicolo deve rispettare le modalità previste dall'Autorità Marittima. La Società non sarà in alcun caso responsabile di perdite e danni causati ai veicoli imbarcati o alle cose in essi contenute.

## **13 – PRESENTAZIONE ALL'IMBARCO**

I passeggeri sono tenuti a presentarsi all'imbarco, muniti di regolare biglietto, almeno **1 ora prima** della partenza dell'unità navale, in alternativa non sarà



garantito l'imbarco. I passeggeri in possesso di biglietto, rilasciato prima del giorno della partenza, sono tenuti ad accertarsi che non siano intervenute variazioni indipendenti dalla volontà della Società, relativamente al servizio per il quale il titolo di viaggio è stato emesso, consultando il sito [www.laziomar.it](http://www.laziomar.it). Il Passeggero che non si presenti in tempo utile, o che non salga a bordo dell'unità navale, non ha diritto al rimborso, neppure parziale, del prezzo pagato. Nessun rimborso sarà riconosciuto, inoltre se il Passeggero non si presenti in tempo utile per l'imbarco.

#### **14 – PERMANENZA A BORDO PASSEGGERI**

Dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, i passeggeri sono tenuti ad uniformarsi alle disposizioni impartite dal Comando di bordo. La Società non risponde di eventuali danni ai passeggeri per mancata osservanza di tali disposizioni.

I passeggeri sono obbligati a tenere un comportamento tale da non arrecare danno o fastidio agli altri viaggiatori e al personale di bordo e che non pregiudichi la sicurezza della navigazione.

Il passeggero dopo il controllo del titolo di viaggio non potrà ritornare a terra. Devono inoltre consegnare al Comandante della nave le armi e ritirarle solo al momento dello sbarco.

#### **15 – IL COMANDANTE DI BORDO**

Il Comandante è ufficiale di polizia giudiziaria e, in tale qualità, esercita i poteri di cui agli artt.221 e seguenti del Codice di Procedura Penale, nel caso che siano commessi reati a bordo in corso di navigazione ed esercita la sua Autorità su tutte le persone che si trovano a bordo (equipaggio e passeggeri). Ha poteri disciplinari e di polizia di sicurezza della navigazione. Il passeggero, dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, deve attenersi alle disposizioni date dal Comando di bordo, tenere un comportamento improntato alla comune diligenza e prudenza, vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono in sua custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose, tenendo altresì conto delle condizioni meteomarine del viaggio.

#### **16 - INFORMAZIONI DI SICUREZZA E CODICE ISPS**

In ottemperanza a quanto previsto nel codice internazionale ISPS relativo alle norme antiterroristiche, i passeggeri sono tenuti ad esibire il biglietto di passaggio e il documento di identità se richiesto da un ufficiale della nave. Sono altresì tenuti ad acconsentire ad eventuali ispezioni sul proprio bagaglio qualora fosse richiesto. Detti controlli possono essere eseguiti anche dalle strutture portuali. Si ricorda che durante la sosta delle navi e delle unità veloci in porto è proibito avvicinarsi a meno di 50 metri dalle stesse e dagli ormeggi. Inoltre, le Autorità Portuali potrebbero disporre ulteriori richieste e il pagamento di tasse supplementari non ancora quantificate. Il passeggero, ove rilevi carenze o irregolarità nel servizio reso dalla Società, può darne comunicazione al Comando di bordo o alla Direzione della Società.

#### **ART. 17 – TESSERA PENDOLARE**

Per il rilascio delle *Tessere Pendolare* gli interessati devono fare richiesta alla Laziomar S.p.A. compilando l'apposito form ed allegando tutta la

documentazione ivi indicata. La Società si riserva il termine massimo di **30** giorni per la valutazione della richiesta ed il rilascio della tessera.

### **ART. 18 – PARTENZE CANCELLATE O RITARDATA**

Ai sensi degli artt. 17 e 20 del Regolamento (Ue) 11777/2010, in caso di partenza cancellata o di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza la Laziomar S.p.A. offre gratuitamente spuntini o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili e possano essere ragionevolmente forniti. Sono esclusi da questo tipo di assistenza i passeggeri informati della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto e i passeggeri che con il loro comportamento abbiano causato la cancellazione o il ritardo.

### **ART.19 – TRASPORTO ALTERNATIVO E RIMBORSO IN CASO DI PARTENZE CANCELLATE O RITARDATE**

Ai sensi degli artt. 18 e 20 del Regolamento (Ue) 1177/2010, in caso di partenza cancellata o di ritardo superiore a novanta minuti il passeggero ha diritto al trasporto alterativo o il rimborso del prezzo del biglietto.

Per quanto riguarda il trasporto alternativo, i passeggeri saranno imbarcati a bordo del primo mezzo nautico in partenza per la medesima destinazione, con caratteristiche equivalenti a quello indicato sul titolo di viaggio e di proprietà della Compagnia. Per la procedura di richiesta del rimborso si rinvia all'art.20.

### **ART. 20 –PROCEDURA DI RICHIESTA DEL RIMBORSO**

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>PROCEDURA</b>	<b>PENALE</b>	<b>ACCREDITO</b>
<b>Acquisto in biglietteria</b>	Rinuncia al viaggio entro 48 ore prima della partenza	Il cliente è tenuto a recarsi in una delle biglietterie sociali con i biglietti in originale, entro 48 ore della partenza prevista.	10%	Rimborso in contanti presso una delle biglietterie sociali o, in alternativa a mezzo bonifico bancario fornendo iban
	Rinuncia al viaggio entro 24 ore prima dell'orario di partenza schedulata	Il cliente è tenuto a recarsi in una delle biglietterie sociali con i biglietti in originale, entro 24 ore della partenza prevista	25%	Rimborso in contanti presso una delle biglietterie sociali o, in alternativa a mezzo bonifico bancario fornendo iban
	Condizioni meteo marine avverse e avaria	Il cliente è tenuto a recarsi in una delle biglietterie sociali con i biglietti in originale, entro 90 giorni della mancata partenza	—	Rimborso in contanti presso una delle biglietterie sociali
	Rinuncia al viaggio tardiva (a partire da 24 ore prima della partenza)	Rimborso non previsto	100%	Rimborso non previsto
	Rinuncia al viaggio entro 48 ore prima della partenza	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <i>www.laziomar.it</i> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto , entro 48 ore della partenza prevista	10%	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto.



Acquisto web	Rinuncia al viaggio entro 24 ore prima dell'orario di partenza schedulata	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <a href="http://www.laziomar.it">www.laziomar.it</a> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto, entro 24 ore della partenza prevista	25%	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto.
	Condizioni meteo marine avverse e avaria	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <a href="http://www.laziomar.it">www.laziomar.it</a> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto entro 90 giorni della mancata partenza	—	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto
	Rinuncia al viaggio tardiva (dopo le 24 ore prima della partenza schedulata)	Rimborso non previsto	100%	Rimborso non previsto
Acquisto tramite call center	Rinuncia al viaggio entro 48 ore prima della partenza	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <a href="http://www.laziomar.it">www.laziomar.it</a> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto , entro 48 ore della partenza prevista	10%	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto
	Rinuncia al viaggio entro 24 ore prima dell'orario di partenza schedulata	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <a href="http://www.laziomar.it">www.laziomar.it</a> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto, entro 24 ore della partenza prevista	25%	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto
	Condizioni meteo marine avverse e avaria	Il cliente è tenuto ad accedere all'area riservata del sito <a href="http://www.laziomar.it">www.laziomar.it</a> inserendo le credenziali ricevute via mail al momento dell'acquisto del biglietto entro 90 giorni della mancata partenza	—	Accredito sulla carta di credito utilizzata al momento dell'acquisto
	Rinuncia al viaggio tardiva (dopo le 24 ore prima della partenza schedulata)	Rimborso non previsto	100%	Rimborso non previsto

La richiesta di rimborso non sarà accolta se attivata in maniera difforme da quanto previsto. I diritti di prenotazione non sono mai rimborsabili in caso di rinuncia al viaggio con applicazione delle penali. Non saranno considerate modalità alternative di accredito del rimborso in caso di scadenza/cambio iban/ smarrimento delle carte utilizzate al momento dell'acquisto, pertanto si suggerisce la massima prudenza nella gestione delle proprie carte e la Laziomar S.p.A. è manlevata da ogni responsabilità per mancato accredito del rimborso in caso di scadenza/cambio iban/ smarrimento delle carte utilizzate al momento dell'acquisto.

## **21- RECLAMI**

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](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

## **22 - COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A COSE O PERSONE**

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 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.

Ai fini dell'avvio dell'istruttoria, la richiesta di risarcimento deve essere inviata, a mezzo raccomandata a.r., all'indirizzo: "Laziomar SpA – sede legale e operativa - Stazione Marittima Molo Angioino - 80133 Napoli".

## **23 - FATTURE**

Gli interessati devono fare esplicita richiesta di rilascio della fattura all'atto di acquisto del biglietto, comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai fini della fatturazione elettronica, ai sensi degli artt. 10 ss DL n.119/2018 convertito in L. 136/2018. La fattura deve essere richiesta prima dell'emissione del biglietto, non è possibile emettere fattura successivamente all'emissione della prenotazione o emissione del biglietto.

## **24 - RINVIO**

Per quant'altro non previsto dalle presenti condizioni di trasporto, vale quanto previsto dal Codice della Navigazione, dal Codice Civile e dalle altre disposizioni di legge vigenti.

## **25 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana ed è interpretato in conformità alla medesima. Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Napoli, ferma l'applicazione delle tutele del consumatore ai sensi della normativa italiana vigente.

## **26 - PRIVACY**

Ai sensi dell'art.13 Regolamento UE n. 2016/679, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, la Società, in qualità di titolare del trattamento informa che i dati personali forniti dal passeggero verranno trattati per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei servizi, anche per mezzo di sistemi informativi, idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza.

Le informative sono disponibili sul sito [www.laziomar.it](http://www.laziomar.it)

