



Gentile cliente,

la carta dei servizi nasce dall'esigenza di portare a conoscenza il passeggero delle tipologie, qualità e caratteristiche dei servizi offerti al fine di migliorare il rapporto tra utente e fornitore degli stessi.

La realizzazione della carta dei servizi AliLauro è altresì la garanzia dei diritti del passeggero attraverso la regolamentazione del trasporto marittimo.

Per raggiungere tali valori, il contributo di voi clienti è fondamentale, infatti attraverso le vostre segnalazioni si potrà intervenire tempestivamente. Pertanto troverete all'interno della carta dei servizi una cartolina per segnalazioni e suggerimenti.

Nel ringraziarLA per averci scelto e per averci dedicato la sua attenzione, le auguriamo una piacevole traversata.

Il Presidente,

Lauro Salvatore.

**Alilauro S.p.A.**

(Società soggetta ad attività di controllo e coordinamento da parte della capo gruppo Lauro.IT S.p.A. )  
Sede Sociale: Stazione Marittima – Piazzale Angioino 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316 .000 ,00 – i . v .

Te l . 081/ 497.22.22 /01 – Fa x 081.497 .22 .28

R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codic e Fiscale 0445.333.12.19

## FLOTTA

TIPO UNITA'	NOME UNITA'	PASSEGGERI	VELOCITA' NODI
CATAMARANO	GIOVE JET	276	32
MONOCARENA	ROSARIA LAURO	394	28
MONOCARENA	CELESTINA	400	28
CATAMARANO	ACAPULCO JET	355	32
CATAMARANO	NETTUNO JET	350	32
CATAMARANO	AIRONE JET	300	32
MONOCARENA	CITTA' DI FORIO	315	26
MONOCARENA	ANNAMARIA LAURO	320	33
CATAMARANO	MARIA SOLE LAURO	320	30
CATAMARANO	MARIA CELESTE LAURO	320	30
MONOCARENA	AGOSTINO LAURO JET	319	33
CATAMARANO	ANGELINA LAURO	398	40

### La Flotta della AliLauro si arricchisce di una moderna unità veloce:

E' prossimo il varo del nuovo catamarano Angelina Lauro presso i cantieri del bacino varco Immacolatella.

Un altro prestigioso traguardo per la AliLauro che comunque prosegue il programma per l'ammodernamento della propria flotta di mezzi veloci.

Il catamarano Angelina Lauro modello Catamarano HSC è un gioiello di alta tecnologia realizzato con accorgimenti e interni di prestigio secondo la rinomata tradizione cantieristica italiana. L'unità, sarà dotata di pinne stabilizzatrici in grado di sostenere anche mare grosso con facilità, unisce confort e rapidità essendo dotata di quattro propulsori Caterpillar da Kw 1454 di potenza ognuno e con meccanica complessiva di assoluta affidabilità.

La nave ha una lunghezza fuori tutto di Mt. 43,50, ed una larghezza di Mt. 11,00. Il design dello scafo realizzato in alluminio abbina eleganza e funzionalità aerodinamica, Il catamarano HSC Angelina Lauro, trasporta 398 passeggeri ad una



velocità di crociera di 40 nodi, è stato realizzato nei cantieri Marinteknik di Singapore. Il nuovo catamarano dell'Alilauro sarà utilizzato per collegare il golfo di Napoli, le isole Eolie e le isole Ponziane a servizio delle comunità isolate, dei lavoratori pendolari e dei turisti con una attenzione massima alla qualità.

## **REGOLAMENTO DI TRASPORTO PER PASSEGGERI**

### **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

#### **1. GENERALITA':**

Le presenti condizioni indicano le norme da applicare per il trasporto dei passeggeri e dei loro effetti sulle unità appartenenti alla AliLauro SpA.

Tali norme sono da intendersi accettate integralmente, da parte del passeggero, all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio che ne fa espresso richiamo.

Il contratto ha ad oggetto il trasporto così come disciplinato dagli articoli 396 e seguenti del codice della navigazione. L'indicazione della nave che eseguirà il trasporto è meramente indicativa essendo possibile la sostituzione con altra nave.

Il vettore non è responsabile per danni da ritardo o da mancata o inesatta esecuzione del trasporto qualora l'evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso non imputabile. In presenza di avvenimenti che possano compromettere la sicurezza della nave e/o dei passeggeri, il Comandante della nave ha facoltà di modificare l'itinerario. Le tariffe e le condizioni pubblicizzate possono subire modifiche fino al momento dell'emissione del biglietto. Per quanto non previsto dalle presenti condizioni in merito al regime di responsabilità in relazione al trasporto dei passeggeri, si fa espresso rinvio alle vigenti norme del codice della navigazione. Sino allo sbarco, i passeggeri sono responsabili dei propri bagagli e di quanto in esso contenuto.

I tempi di traversata sono indicativi e calcolati sulla base della distanza fra i porti



in condizioni meteo-marine favorevoli. La Società non potrà essere ritenuta responsabile di ritardi dovuti alle operazioni portuali.

## **2. BIGLIETTI:**

Condizione necessaria per viaggiare sulle unità appartenenti alla Alilauro è che il passeggero sia munito di regolare titolo di viaggio (biglietto) acquistabile presso tutti i punti di vendita autorizzati ed anche via internet.

Il biglietto costituisce contratto di trasporto e deve essere conservato per tutta la durata del viaggio.

Se il biglietto indica il nome del passeggero come d'obbligo per particolari percorsi o anche se, in mancanza di tale indicazione, esso non può essere ceduto senza espresso consenso del vettore.

La presentazione del titolo di viaggio dà diritto all'imbarco ed al trasporto fino alla destinazione di arrivo; nel caso però che, a giudizio insindacabile del Comandante, della Società di Navigazione o delle Autorità competenti, sussistano motivi di sicurezza tali da impedirne l'imbarco, il passeggero se ne vedrà negare il consenso.

## **3. BIGLIETTI SMARITI O RUBATI:**

In caso di furto, perdita o smarrimento del biglietto, il passeggero è tenuto a farne denuncia agli organi di P.S. e darne tempestiva notizia alla Società. Il passeggero dovrà consegnare all'Ufficio o Agenzia della Società copia della denuncia presentata alla competente autorità e corrispondere il prezzo di un nuovo biglietto di passaggio. Se il biglietto smarrito/rubato non viene utilizzato entro sei mesi dalla data di partenza in esso indicata, la Società provvederà al rimborso del prezzo originariamente corrisposto dal passeggero.

## **4. PASSEGGERI PRIVI DEL TITOLO DI VIAGGIO**

Il passeggero che non sia in grado di esibire il titolo di viaggio è soggetto al pagamento delle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale n°13 del 13/08/1998 (la sanzione amministrativa è pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto e comunque non inferiore a € 77,47).

4

**Alilauro S.p.A.**

(Società soggetta ad attività di controllo e coordinamento da parte della capo gruppo Lauro.IT S.p.A.)

Sede Sociale: Stazione Marittima – Piazzale Angioino 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316.000,00 – i.v.

Te l. 081/ 497.22.22 /01 – Fa x 081.497.22.28

R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codic e Fiscale 0445.333.12.19



Nel caso di utilizzo improprio del titolo di viaggio sarà applicata una sanzione proporzionale alla differenza tra l'importo dovuto e quello corrispondente alla tariffa applicata (la sanzione amministrativa è pari a 100 volte la differenza tra l'importo dovuto e quello applicato e comunque non inferiore a € 77,47).

Chi fosse per qualsiasi ragione imbarcato senza biglietto deve darne tempestivo avviso al personale di bordo perchè venga proceduto all'emissione del titolo di viaggio con un sovrapprezzo pari ad € 10,00. Il Comandante dell'unità ne sarà in ogni caso informato.

La non comunicazione immediata della mancanza del biglietto, all'atto dell'imbarco, comporta il sanzionamento amministrativo dovuto per la mancanza dello stesso.

La Società fa riserva di prendere tutti i provvedimenti previsti dalle Leggi ed Atti di Governo vigenti avverso il passeggero che si avvalga dei suoi servizi a condizioni più favorevoli e senza poter dimostrare di averne titolo.

## **5. TARIFFE:**

Le tariffe applicate dalla Società di Navigazione sono riportate sui siti aziendali e sono disponibili presso le biglietterie della Società ed i comandi di bordo.

I bambini di età inferiore a dodici anni non possono viaggiare sulle unità della Alilauro se non accompagnati da persona di maggiore età (almeno diciotto anni).

Per i bambini di età inferiore all'anno non viene applicato alcun onere tariffario né emesso alcun titolo di viaggio.

Per i residenti sulle isole servite da collegamenti possono essere riconosciute tariffe agevolate; l'emissione del titolo di viaggio così concepito potrà aver luogo solo dietro presentazione, per ogni singola bigliettazione, del documento di residenza chiaramente indicante le generalità del passeggero. Esso dovrà essere esibito al personale addetto ogniqualvolta richiesto all'atto dell'imbarco, durante il viaggio o al momento dello sbarco e non potrà essere ceduto ad altra persona se non con il consenso della Società cui appartiene il vettore.



Gli importi tariffari corrispondenti ai diversi titoli di viaggio possono essere modificati senz'alcun preavviso; ogni variazione di tariffa sarà immediatamente divulgata sia sul sito aziendale che con affissione dell'aggiornamento presso i punti di vendita dei titoli di viaggio (biglietterie) ed a bordo delle unità della Società.

Il possesso del titolo di viaggio in qualsiasi modo acquisito non esime il passeggero dal rispetto delle norme indicate nel presente Regolamento né dal rispetto delle Leggi ed Atti di Governo per come applicabili durante il trasporto a bordo delle unità della Società.

La Società può accettare l'acquisto dei titoli di viaggio anche nelle giornate che precedono quella della partenza – tramite i suoi punti di vendita e via internet – applicando la maggiorazione prevista a tariffa che include il diritto di prenotazione.

## **6. PRESENTAZIONE ALL'IMBARCO**

Il passeggero è tenuto a presentarsi all'imbarco con almeno 10' di anticipo sull'orario della partenza, debitamente munito di titolo di viaggio. Egli deve inoltre rispettare le modalità e le procedure previste per il transito sulla banchina e per l'accesso a bordo osservando pedissequamente le indicazioni affisse allo scopo e mantenendo un comportamento civile e rispettoso nei riguardi degli altri passeggeri, del personale di bordo e di quello addetto al pontile, nonché delle norme di sicurezza e di igiene pubblica evitando scavalcamenti di transenne e getto di oggetti in terra o in mare o al di fuori degli appositi cestelli predisposti per la raccolta dei rifiuti.

E' tassativamente richiesto che siano rispettati gli ordini di imbarco senza scavalcamenti delle file sui percorsi di avvicinamento agli accessi a bordo e che siano rispettate le indicazioni fornite dal personale operante in banchina.

Ogni inadempimento comporterà se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli nelle aree di imbarco, l'intervento delle Forze dell'Ordine immediatamente convocate per le azioni di competenza.

## **7. COMPORTAMENTO DEL PASSEGGERO A BORDO**



Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento civile e rispettoso evitando qualsiasi atteggiamento offensivo o lesivo nei confronti degli altri viaggiatori e del personale addetto alla navigazione nonché delle norme di sicurezza e di igiene pubblica. Egli non deve in particolare imbrattare i sedili e gli arredi né gettare oggetti a terra o in mare o al di fuori degli appositi contenitori predisposti per la raccolta dei rifiuti, deve usare i servizi igienici senza provocarne l'intasamento o l'imbrattamento, deve osservare le disposizioni impartite dal bordo durante la navigazione. Egli inoltre non deve occupare più di un posto a sedere per singola persona tenendo conto che l'acquisto del titolo di viaggio non costituisce diritto automatico a riguardo della disponibilità di posto a sedere ed essendo la capacità della nave, in termini di numero massimo di persone trasportabili, determinata in base alle specifiche normative vigenti.

Ogni inadempimento comporterà se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli a bordo, l'intervento delle Forze dell'Ordine che potranno essere convocate per le azioni di competenza.

## **8. BAGAGLI:**

Ciascun passeggero può portare a bordo un unico capo di bagaglio avente dimensioni massime pari a 60 x 40 x 20 (cm) e peso non superiore a 5 Kg.

Per i capi di bagaglio aggiuntivi e per i bagagli eccedenti in dimensioni e/o in peso quelle dianzi riportate saranno applicate tariffe speciali le cui entità sono determinate in funzione dell'ingombro e del peso del bagaglio in eccesso. Detti capi saranno debitamente registrati con apposito contrassegno applicato sul bagaglio stesso con corrispondente evidenza da consegnare al passeggero all'atto della bigliettazione.

La Società Armatrice o il Comando di bordo possono a loro discrezione rifiutare l'imbarco di bagagli il cui ingombro o il cui peso costituiscano impedimento per una buona navigazione.

Qualsiasi reclamo implicante danneggiamenti o perdite di capi di bagaglio imputabili al vettore sarà trattato secondo quanto disposto dagli artt. 412, 413 e 414 del Codice della Navigazione, Capo III, Sez.I. (rimborso entro il limite massimo di euro 6,2 per



chilogrammo di bagaglio). I reclami riguardanti le perdite o il danneggiamento del bagaglio dovranno essere avanzati al momento dello sbarco e dovranno essere accompagnati dai comprovanti relativi alla sua dichiarazione fatta all'atto dell'imbarco, per come ricevuti dal punto vendita.

Non saranno accettati reclami riguardanti perdite o danneggiamenti di bagaglio se non accompagnati da comprovanti ed avanzati prima dello sbarco in contraddittorio con il personale della Società; la descrizione del danno sarà annotata su apposito modulo sottoscritto dal passeggero e dal comando di bordo.

Il personale di bordo potrà all'occorrenza prestare aiuto al passeggero nelle fasi di imbarco e sbarco del bagaglio fermo restando che il servizio di facchinaggio resta a carico di quest'ultimo.

Eventuali capi di bagaglio lasciati a bordo o nella zona d'imbarco senza custodia e non reclamati da alcun passeggero avente titolo per il loro ritiro saranno custoditi in luogo ritenuto idoneo da parte della Società Armatrice per un periodo massimo di 30 giorni (presso Terminal Napoli).

Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del Comune ove è avvenuto il ritrovamento ma sarà in ogni caso provveduto già all'atto del ritrovamento, se previsto dalle procedure relative alla prevenzione dagli atti illeciti o anche se ritenuto opportuno dal Comandante dell'unità o dal personale preposto alla vigilanza delle aree di imbarco, ad informare le Forze dell'Ordine perché queste possano mettere in atto i provvedimenti del caso.

## **9. ANIMALI DOMESTICI**

Sulle unità della Società è consentito l'imbarco di animali domestici alle seguenti condizioni:

- per ogni passeggero viene consentito l'imbarco di un unico animale;
- l'animale deve essere definibile quale "domestico" nel senso adoperato per accezione comune; s'intendono pertanto quali domestici animali come cani, gatti, volatili da gabbia e simili;

- l'animale deve essere di taglia piccola o media; per animali di taglia particolarmente grossa potrà essere negato l'imbarco o accettato a condizione che il trasporto avvenga a condizioni particolari tali da non arrecare fastidio o danno ai passeggeri;
- i cani dovranno essere muniti di guinzaglio e museruola;
- la presenza dell'animale dovrà essere preventivamente denunciata all'atto dell'acquisto del biglietto;
- al biglietto sarà applicato il sovrapprezzo indicato nella Tabella in appendice al presente Regolamento;
- potranno essere eventualmente richieste, quali condizioni necessarie per l'imbarco, certificazioni sanitarie attestanti lo stato di buona salute e di vaccinazione dell'animale; in tal caso la data di rilascio di tali certificazioni non dovrà essere antecedente i tre mesi rispetto a quella della bigliettazione.

#### **10. RITARDO DELLA PARTENZA – INTERRUZIONE DEL VIAGGIO – RITARDO DELL'ORARIO DI ARRIVO**

La soppressione, il ritardo della partenza e l'interruzione del viaggio sono disciplinati rispettivamente dagli articoli 403, 404 e 405 del codice della navigazione. Gli orari di arrivo, ove previsti, sono da intendersi indicativi e potranno subire variazioni in conseguenza delle condizioni meteo-marine, del traffico portuale, di limitazioni imposte dalle competenti autorità o di altri enti non imputabili alla Società. Nel caso siano comprovate le responsabilità del vettore sul ritardo in arrivo, verrà rimborsata la differenza tra il costo del biglietto aliscafo ed il costo del biglietto traghetto.

#### **11. IMPEDIMENTO DELLA NAVE – SOPPRESSIONE DELLA PARTENZA – MUTAMENTO DI ITINERARIO**

Nel caso in cui la partenza sia soppressa per iniziativa della Società Armatrice ma per cause non a quest'ultima imputabili al passeggero è dovuta la restituzione del prezzo del biglietto per come già corrisposto.

Nel caso invece in cui la soppressione della partenza sia determinata da giustificati motivi imputabili alla stessa Società armatrice ed in cui il viaggio non possa essere effettuato con altre unità messe a disposizione del passeggero da parte della Società



stessa o se il passeggero non accetta di effettuare il viaggio con partenze successive a quella programmata, a quest'ultimo sarà dovuta la restituzione del prezzo del biglietto. In tal caso l'eventuale risarcimento dei danni imputabili alla soppressione della partenza - nella misura non eccedente il doppio del prezzo netto al passaggio - potrà avere luogo solo se tali danni potranno essere chiaramente comprovati.

Alla stessa maniera saranno trattati eventuali mutamenti di itinerario o orario determinati da cause imputabili al vettore e per cui il passeggero rifiuti il passaggio.

## **12. RIMBORSI**

Il contratto, una volta concluso, non può essere risolto dai contraenti. La Società, comunque, in deroga all'art. 400 cod nav, concede al passeggero che non intenda o non possa più partire la facoltà di conseguire il rimborso di parte del prezzo di passaggio alle seguenti condizioni di penalità:

- Per biglietti annullati fino a 10 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 90 %;
- Per biglietti annullati fino a 2 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 50%;
- Per biglietti annullati nelle 48 ore prima della partenza non è previsto alcun rimborso.
- I biglietti rilasciati con tariffe speciali non sono rimborsabili ne modificabili.

La comunicazione della rinuncia da parte del passeggero dovrà essere notificata, per iscritto, al centro prenotazioni o al Help Desk per i biglietti acquistati on-line.

I rimborsi saranno effettuati a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni dalla data della richiesta al netto delle spese bancarie.

La Società Alilauro concede ai passeggeri il diritto di modificare la data e/o orario previa verifica della disponibilità di posti e pagamento da parte del passeggero delle stesse penali applicate per gli annullamenti. Nel caso in cui a seguito delle modifiche vi sia una differenza di prezzo tra il biglietto originale e quello dato in sostituzione, il passeggero, a seconda dei casi, avrà il diritto di ottenere ovvero l'obbligo di pagare detta differenza.



### **13. MANCATA PARTENZA IMPUTABILE AL PASSEGGERO**

In caso di mancata partenza dovuta ad indisponibilità o ritardo del passeggero a questi non è dovuto allo stesso alcun rimborso del titolo di viaggio se già acquistato.

Per i ritardi o per le mancate partenze che le unità della Società potranno venire a subire a causa del passeggero, saranno applicate le misure sanzionatorie a carico di quest'ultimo secondo le modalità e nei termini previsti dalle Leggi di Stato e Normative vigenti.

### **14. TARIFFE SPECIALI**

Tutte le tariffe speciali e/o promozionali sono disponibili fino ad esaurimento dei posti e proposti automaticamente dai vari sistemi di prenotazione. Le tariffe speciali, qualora non diversamente previsto, non sono cumulabili con altre tariffe promozionali. Tali tariffe non sono modificabili e rimborsabili.

### **15. TASSE PORTUALI E DIRITTI DI PRENOTAZIONE**

Le tariffe in vigore sono al netto dei supplementi dovuti per eventuali incrementi del costo dei carburanti, per tasse e diritti portuali i cui importi sono suscettibili di variazione sino al momento dell'emissione del biglietto.

Al prezzo del biglietto si applicano i seguenti diritti di vendita:

Call Center e biglietterie di scalo 3/4 Euro, Internet 2 Euro Se indicato, per ogni passeggero è applicato una tassa portuale. Le tasse e i diritto di vendita non sono rimborsabili.

### **16. TRASPORTO DI OGGETTI PERICOLOSI**

Il trasporto di oggetti pericolosi non è consentito sulle unità appartenenti alla Società. Per alcuni tipi di oggetti possono essere richieste condizioni particolari vincolanti ai fini della loro accettazione a bordo.

E' vietato in particolare il trasporto di armi di ogni tipo ad eccezione di quelle in dotazione personale alle Forze Armate ed alle Forze dell'Ordine, il trasporto di oggetti contundenti, di sostanze catalogabili negli elenchi ufficiali delle merci

11

**Alilauro S.p.A.**

(Società soggetta ad attività di controllo e coordinamento da parte della capo gruppo Lauro.IT S.p.A. )  
Sede Sociale: Stazione Marittima – Piazzale Angioino 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316 .000 ,00 – i .v .  
Te l . 081/ 497.22.22 /01 – Fa x 081.497 .22 .28  
R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codic e Fiscale 0445.333.12.19



pericolose, di liquidi combustibili, di sostanze stupefacenti, di altre sostanze il cui trasporto o la cui detenzione siano considerati illegali in base alle Leggi di Stato ed alle normative vigenti. In ogni caso dubbio andrà data comunicazione al Comandante a riguardo del contenuto del bagaglio che si intende trasportare.

## **I. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nel la prestazione dei servizi di trasporto marittimo erogati in favore del l'utenza, la Compagnia di navigazione si uni forma ai principi di seguito elencati.

### *Uguaglianza ed imparzialità*

La Compagnia di navigazione eroga i l servizio di trasporto ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Client i , 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 dist inzione 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 al l '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 del la Compagnia di navigazione.

Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabi l i al la Compagnia di navigazione, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri descritte più avanti , al fine di arrecare al l 'utenza i l minor disagio possibile.

### *Efficienza*

La Compagnia di navigazione eroga i l servizio con modalità tal i da garantire l'efficienza e l'efficacia del le 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 del la 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 nel lo schema che segue.

Fattori / indicatori di qualità	Standard di qualità
Regolarità del servizio Puntualità Misure informative	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. 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. 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

	<p>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.</p> <p>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 alla biglietteria nel medesimo termine di sette giorni.</p>
<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 comfort 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</p>

	<p>verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi.          Il personale della Compagnia di navigazione è a disposizione della clientela per fornire informazioni e chiarimenti in merito al funzionamento e servizi operati.</p>
<p>Attenzione particolare per passeggeri disabili, anziani e donne incinte          Rispetto per l'ambiente</p>	<p>Ai passeggeri con disabilità, agli anziani ed alle donne incinte è garantita la priorità di imbarco sui mezzi della compagnia di navigazione.          La compagnia di navigazione si impegna a garantire l'assistenza di un membro del personale al fine di accompagnare i menzionati passeggeri al posto loro assegnato e fornire loro assistenza durante il viaggio e per lo sbarco.          I mezzi della compagnia di navigazione sono costruiti e mantenuti nel rispetto delle normative vigenti riguardanti la salvaguardia dell'ambiente.</p>

### III. 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 Compagnia di navigazione svolge apposite verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla qualità ed efficienza dei servizi prestati.

In particolare, e con l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi sempre più efficienti e adeguati all'aspettativa della clientela, la compagnia di navigazione distribuisce periodicamente sui propri mezzi dei questionari diretti a verificare il grado di soddisfazione dei passeggeri espresso sinteticamente mediante l'attribuzione di un punteggio, in relazione a ciascuno dei fattori / indicatori di qualità sopra descritti ed al servizio considerato nel suo complesso.

I questionari distribuiti dalla compagnia di navigazione presentano una griglia predisposta sul modello di quella di seguito riportata.

Fattori / indicatori di qualità	Punteggio (da 1 a 5)
Regolarità del servizio	
Puntualità	
Misure informative	
Sicurezza	
Comfort di viaggio	
Personale	
Attenzione per passeggeri disabili ,anziani , donne incinte	
Rispetto per l'ambiente	
Valutazione complessiva	

#### IV. 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 validato;

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.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Alilauro per garantire una corretta informazione, nonché per tutelare i diritti dei suoi clienti ha creato una struttura pronta ad accogliere ogni reclamo o suggerimento, ponendosi in ogni momento al fianco del passeggero.

Tale struttura è capitanata dalla figura del "customer care" ricoperta da Roberto Volpe. Tel . 081/4972205

Perché il suo reclamo o suggerimento è importante per noi?

I reclami o suggerimenti dei nostri clienti sono per noi importanti perché ci indicano gli aspetti critici del nostro servizio e i settori nei quali intervenire per migliorare ancora.

Se non è soddisfatto dei nostri servizi o desidera segnalare inconvenienti relativi alle attività svolte da Alilauro, può telefonare al numero indicato, e/o scrivere all'indirizzo di posta elettronica di seguito riportato:

[customer.relation@alilauro.it](mailto:customer.relation@alilauro.it) e/o utilizzare il modulo messo a disposizione su [www.alilauro.it](http://www.alilauro.it) ( nella homepage cliccare su "diteci la vostra" )

Alilauro si impegna a rispondere, per iscritto, al cliente che abbia lasciato un recapito, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo. Nei casi in cui sono necessarie verifiche interne alla Società o sopralluoghi, la risposta per iscritto avverrà entro 15 giorni.

I suggerimenti servono in modo particolare a capire meglio le esigenze della clientela, e fare in modo il servizio erogato possa venire incontro e soddisfare tutta la nostra clientela.



## **LE NOSTRE BIGLIETTERIE**

Napoli molo Beverello – tel : 081/5513236 – 081/4972252

Napoli molo di Mergellina - tel: 081/7614909 – 081/4972249

Ischia porto terminal 1 – tel: 081/991888 – 081/4972242

Ischia Forio – tel: 081/4972255

Capri - 081/9376995

Postano – 089/875092

Amalfi – 089/873301

Salerno – 089/234892

Sorrento – 081/8781430

Ponza – 0771/80031

Ventotene – 0771/85253

Anzio – 06/9845085

Roma – 06/49272801

**I NOSTRI UFFICI**

Stazione Marittima Napoli – 081/4972201 – Fax 081/4972228

### **Alilauro S.p.A.**

(Società soggetta ad attività di controllo e coordinamento da parte della capo gruppo Lauro.IT S.p.A. )  
Sede Sociale: Stazione Marittima – Piazzale Angioino 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316 .000 ,00 – i . v .

Te l . 081/ 497.22.22 /01 – Fa x 081.497 .22 .28

R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codic e Fiscale 0445.333.12.19

In fine una riflessione sui crescenti costi della materia prima, necessaria per il tipo di servizio da noi offerto, riassunto nella seguente locandina:



# 10.000.000 di litri all'anno

Consumiamo nafta per assicurare il trasporto dei nostri clienti.

## **Non possiamo farne a meno per servirTi.**

Per farti pagare il meno possibile, abbiamo reso la nostra azienda più efficiente. Abbiamo tagliato ogni spesa superflua, persino la pubblicità.

Puntiamo sul passaparola perché sappiamo che il cliente è con noi.

Certo l'odiosa maggiorazione del prezzo della nafta sul biglietto non la capiamo: subiamo la "bunker surcharge"; viviamo la crisi del petrolio come Te.

Rispetto alle altre compagnie pubbliche e private, però, ci vogliamo distinguere per la qualità dei servizi e l'innovazione nella rete: nel sito [www.alilauro.it](http://www.alilauro.it)

## **Volare Via mare è più facile!!!**

Segnalaci sempre la tua opinione e accordaci la preferenza ad [info@alilauro.it](mailto:info@alilauro.it)

**Alilauro S.p.A.**

(Società soggetta ad attività di controllo e coordinamento da parte della capo gruppo Lauro.IT S.p.A. )  
Sede Sociale: Stazione Marittima – Piazzale Angioino 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316.000,00 – i.v.

Te l. 081/497.22.22 /01 – Fa x 081.497.22.28

R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codic e Fiscale 0445.333.12.19