



REGOLAMENTO DI TRASPORTO

La Alilauro Gru.so.n, appresso identificata come “La Società”, assume il trasporto delle persone, del loro bagaglio e accessori al seguito dei passeggeri, in conformità al presente Regolamento di Trasporto, le cui condizioni si considerano conosciute ed accettate integralmente da chiunque acquisti o utilizzi biglietti di passaggio della Società. Il Regolamento di Trasporto è a disposizione dell’utenza presso gli Uffici e le Biglietterie della Società, nonché presso i Comandi di bordo.

Le tariffe, gli orari, gli itinerari e le altre condizioni qui riportate possono essere modificate, come da condizioni generali di contratto di trasporto.

1) BIGLIETTI E TARIFFE - Il biglietto di passaggio è personale, non cedibile ed è valido solo per il trasporto in esso specificato. Il passeggero è tenuto a custodire diligentemente il contratto/biglietto per giustificare il proprio diritto al viaggio e ad esibirlo a qualsiasi Ufficiale della nave o Funzionario della Società che ne facesse richiesta.

I biglietti recanti abrasioni e/o correzioni sono considerati nulli. Il biglietto non utilizzato entro la data di emissione perderà validità senza diritto al rimborso. Il regolamento e le tariffe possono essere consultati presso le agenzie (biglietterie) alla partenza ed a bordo dei natanti. Non sarà rilasciato duplicato per biglietti smarriti o rubati.

2) BAMBINI - Ai bambini di età inferiore ai 2 anni, e solo per la tratta Sorrento-Capri, è concesso il passaggio gratuito senza diritto al posto; qualora gli stessi occupino un posto è dovuto il pagamento della tariffa prevista. I bambini dai 2 ai 12 anni non compiuti pagano la tariffa prevista per i bambini. Da 12 anni compiuti tariffa intera. L’età dei bambini deve essere documentata. Dopo l’emissione dei biglietti non può essere accordata alcuna riduzione bambini. I minori di anni 12 devono essere tenuti sotto la sorveglianza di genitori e/o persone adulte che li abbiano in custodia e non possono circolare per la nave senza essere accompagnati. La Società non sarà responsabile per i danni occorsi a minori in caso di violazione di quanto summenzionato.

Riduzioni

Le riduzioni sui prezzi di passaggio devono essere richieste da coloro che ne hanno diritto prima dell’emissione del biglietto e dietro esibizione dei documenti comprovanti.

Residenti

Le tariffe agevolate per residenti isolani sono esclusivamente applicabili ai passeggeri che dimostrino la propria residenza sull’isola, con idonea documentazione. Il passeggero che durante il viaggio risulti sprovvisto del documento che dà titolo alla facilitazione applicata in sede di emissione del biglietto di passaggio a tariffa ridotta, sarà tenuto al pagamento della differenza fra la tariffa ridotta già pagata e la tariffa intera, maggiorata del 100%.

Controlli a bordo

La Società, mediante ispettori preposti al controllo ed anche il proprio personale di bordo, potrà effettuare controlli sui titoli di viaggio durante la navigazione. Il passeggero che ne risulti sprovvisto, senza che ne abbia dato preventivo avviso al Comandante o al personale di bordo, sarà assoggettato al pagamento dell’importo del biglietto a tariffa intera prevista per il collegamento effettuato, maggiorato del 100%.

3) BIGLIETTI - I passeggeri muniti di biglietti pre-acquistati o anche di biglietti A/R devono presentarsi necessariamente all’imbarco 30 minuti prima dell’orario previsto di partenza, pena la disponibilità del posto a bordo. I passeggeri muniti di biglietti A/R, al fine di avere la certezza della disponibilità di posto a bordo, devono obbligatoriamente effettuare la prenotazione almeno due ore prima dell’orario di partenza scelto.

La bigliettazione è consentita:

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)

Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637

PEC: alilaurogrusonspa@pec.it

- per gli acquisti on line fino a due ore prima della partenza;
- per i tour operator fino ad un'ora prima della partenza;
- presso il Call center e presso le biglietterie di scalo fino all'ultimo momento utile atto a consentire l'imbarco in sicurezza.

4) RIMBORSI E RECLAMI – Il contratto, una volta concluso, non potrà essere risolto dai contraenti. La società, comunque, in deroga all'articolo 400 Cod. Nav., concede al passeggero che non intenda o non possa più partire la facoltà di ottenere il rimborso del prezzo di passaggio alle seguenti condizioni di penalità: I. Per i biglietti annullati fino a 10 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 90%; II. Per i biglietti annullati fino a 2 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 50%; III Per i biglietti annullati nelle 48 ore prima della partenza non è previsto alcun rimborso; IV. I biglietti rilasciati con tariffe speciali non sono rimborsabili ma solo modificabili al costo di €3.00 a persona, oltre ad integrazione tariffa. V. I diritti di prenotazione non sono mai rimborsabili

5) FATTURA - I biglietti non hanno valore di fattura. I passeggeri interessati ad ottenere il biglietto con valore di fattura devono farne esplicita richiesta all'atto dell'acquisto del biglietto, comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai sensi dell'art. 22 del DPR 633 del 26/10/72 e successive modifiche, e prima dell'emissione dello stesso.

6) BAGAGLI - Sono considerati bagagli le valigie, le borse da viaggio, sacchi da viaggio, zaini e simili, contenenti effetti personali del passeggero. Il passeggero ha il diritto di portare con sé un bagaglio delle dimensioni massime di cm 50x30x15 e del peso massimo di kg. 10, se a bordo di nave traghetto, e di kg. 5, se a bordo di unità veloce, e contenenti esclusivamente effetti di uso personale.

Per i bagagli aggiuntivi e per i bagagli eccedenti in dimensioni e/o in peso quelle dinanzi riportate saranno applicate le tariffe in vigore. E' posto a carico dell'utente l'obbligo di verificare e prendere visione del limite del peso e dimensione del bagaglio e munirsi del relativo biglietto. In caso di bagagli sprovvisti di apposito biglietto di acquisto valido per l'imbarco sarà applicata sanzione amministrativa come indicato all' art.3. 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 bagaglio 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 prima di scendere dalla nave e dovranno essere accompagnati dai comprovanti. Non saranno accettati reclami riguardanti perdite o danneggiamenti di bagaglio se non comprovati ed avanzati prima dello sbarco in contraddittorio con il personale della Società; la descrizione del danno sarà annotata su apposito modulo sottoscritto passeggero e dal comando di bordo. Il personale di bordo potrà, se non impegnato in altre operazioni, prestare occasionalmente 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 bagagli lasciati a bordo o nella stazione d'imbarco senza custodia e non reclamati da alcun passeggero avente titolo saranno custoditi in luogo ritenuto idoneo da parte della Società Armatrice per un periodo massimo di 30 gg (presso la sede legale della società). 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 il provvedimento del caso. Sulle unità della Società è consentito l'imbarco di biciclette, monopattini e/o simili, alle seguenti condizioni: • Previa disponibilità di spazio a bordo e conseguente consenso da parte del Com.te, il quale, per ragioni di spazio può negare l'imbarco del suddetto mezzo di trasporto.

Per il trasporto della bicicletta e/o simili sarà emesso un ticket in aggiunta al biglietto passeggero.

Si precisa inoltre che il trasporto, lo stivaggio e rizzaggio dei suddetti veicoli dovrà avvenire necessariamente sui ponti esterni senza possibilità alcuna di allocare gli stessi nei saloni. La società non sarà in nessun caso responsabile di eventuali possibili danni arrecati a detti beni durante la navigazione e durante la fase di imbarco e sbarco

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)

Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637

PEC:alilaurogrusonspa@pec.it

7) CANI, GATTI E ALTRI ANIMALI DOMESTICI - Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici vivi al seguito dei passeggeri ed a fronte del pagamento della tariffa prevista; gli animali vanno tenuti esclusivamente all'esterno dei saloni passeggeri e in condizioni da non arrecare danni o fastidi ai passeggeri. Nessun animale può essere introdotto nelle sale e nei locali destinati ai passeggeri, ad eccezione dei cani guida dei non vedenti. I cani debbono essere muniti di museruola e guinzaglio. I gatti o altri animali domestici devono essere trasportati in gabbie o ceste a cura dei loro proprietari. Il nutrimento degli animali è a cura dei proprietari.

Per gli animali che viaggiano a seguito passeggeri è richiesta la seguente documentazione: certificato sanitario o veterinario in corso di validità attestante che l'animale non è affetto da malattie e, in particolare per i cani, che è stato sottoposto a vaccinazione anti-rabbica. Detta documentazione può essere richiesta al momento del rilascio del relativo biglietto o dal personale di bordo.

8) SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO MINORI Il servizio "minori non accompagnati" consente di far viaggiare i bambini di età compresa tra i 4 e 12 anni compiuti – impossibilitati ad essere accompagnati da un genitore o di ne fa le veci usufruendo del servizio messo a disposizione dell'azienda che consente l'accompagnamento del bambino stesso – per la tratta prescelta- dal porto di partenza e fino al porto di destinazione – da parte di personale aziendale. Si ricorda che fino al compimento dei 12 anni è assolutamente vietato far viaggiare il bambino da solo. Dai 12 anni fino al compimento della maggiore età il servizio di accompagnamento è facoltativo e concesso su richiesta esplicita. E' consentito ai minori tra i 12 ed i 17 anni compiuti viaggiare da soli, previa autorizzazione scritta da parte dei genitori o da chi ne esercita la potestà genitoriale ed i relativi documenti. In tale liberatoria il genitore, o chi per esso, si assumerà tutte le responsabilità per eventuali danni arrecati a cose o persone sollevando il vettore da tali responsabilità. Il servizio è disponibile solo su prenotazione entro 48 ore prima della partenza - previo pagamento del servizio- almeno 30 minuti prima, al fine di affidare il minore all'hostess preposta e consegnare in originale la documentazione già predisposta, ovvero:

- Una fotocopia del documento di riconoscimento del genitore o di chi ne esercita la potestà genitoriale;
- Un documento del minore valido per il viaggio
- Il modulo Minore non Accompagnato debitamente compilato

Il servizio sarà garantito solo sulle tratte Sorrento-Positano-Amalfi e viceversa, Sorrento-Ischia e viceversa-Castellammare di Stabia-Sorrento-Capri e viceversa, Torre Annunziata-Sorrento-Capri e viceversa, Sorrento Forio e viceversa. Il costo, in aggiunta al prezzo del ticket previsto per il minore (oltre ad eventuali servizi extra) sarà di 10 euro per i bambini residenti e di 20 euro per i bambini non residenti. Giunto a destinazione, il minore sarà affidato alla persona designata su modulo previa esibizione del documento d'identità. Qualora non vi fosse nessuno ad aspettare il minore presso il porto di destinazione, saranno contattate le autorità competenti. Durante l'intero periodo di affidamento del minore, lo stesso porterà al suo seguito copia della documentazione.

9) 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. È 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 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 dovrà essere data comunicazione al Comandante a riguardo del contenuto del bagaglio che si intende trasportare. È assolutamente vietato il trasporto di sostanze vietate dalla legge.

10) DISPOSIZIONI DI BORDO - AVVISI - Dal momento dell'imbarco a bordo e fino allo sbarco ogni passeggero è tenuto al rispetto delle disposizioni impartite dal personale di bordo e dagli avvisi affissi. I passeggeri dovranno restare seduti durante la traversata e le operazioni di ormeggio e disormeggio, e mantenere un comportamento che non pregiudichi la sicurezza della navigazione.

11) RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO - Il passeggero risponde di tutti i danni da lui causati direttamente, o da persona o animale sotto la sua custodia, alla nave, ai suoi arredi, alle pertinenze ed accessori, alle attrezzature, agli altri passeggeri, ai bagagli, al personale dipendente della Società o agli

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)

Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637

PEC:alilaurogrusonspa@pec.it

ausiliari, ai terzi nonché al pagamento delle sanzioni, multe, contravvenzioni e/o spese alle quali per suo fatto la Società sia assoggettata.

12) DIVIETI - E' vietato ai passeggeri includere nel bagaglio o imbarcare autoveicoli che trasportino materie infiammabili o comunque pericolose, merce di contrabbando, trasportare lettere e plichi soggetti a tassa postale, generi di privativa dello Stato, o che comunque sia proibito esportare, introdurre nei saloni dei natanti oggetti che possano arrecare noia o disturbo ai passeggeri, sdraiarsi sui divani, aprire o chiudere i finestrini senza rivolgersi al personale di bordo. Della inosservanza dei suindicati divieti i passeggeri sono responsabili verso le Autorità competenti e verso la Società che si riserva azione di rivalsa per gli eventuali danni, multe e ammende cui andasse soggetta. I passeggeri sono tenuti a risarcire i danni eventualmente cagionati al natante ed agli arredi di bordo.

13) IMBARCO - Il passeggero, all'atto dell'imbarco, è obbligato ad esibire al personale di bordo il titolo di viaggio ed i documenti dimostrativi dell'eventuale diritto a riduzione di tariffa o esonero dal pagamento. Gli orari ed itinerari indicati negli opuscoli illustrativi possono essere soggetti a variazione. Prima di recarsi all'imbarco, i passeggeri sono invitati a controllare orari ed itinerari del viaggio prescelto presso la sede o le biglietterie della Società. La Compagnia non risponde per modifiche improvvise, dovute a forza maggiore, a impedimento della nave o altri giustificati motivi. Ai passeggeri non è consentito di portare a bordo della nave armi di qualsiasi genere. Nel caso che, all'atto dell'imbarco o durante la navigazione venga constatato che un passeggero detiene armi o comunque appaia in condizioni (per malattia, ubriachezza o altre ragioni) tali da rappresentare pericolo per sé ovvero per gli altri, il Comandante della nave adotterà le misure previste dalla legge. Il passeggero, dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, si obbliga ad uniformarsi alle disposizioni emanate dal Comando di bordo.

14) ITINERARI ED ORARI - Gli orari di partenza e di arrivo della nave e l'itinerario della stessa sono soggetti a variazioni anche senza preavviso, per motivi tecnici o cause di forza maggiore; per tali motivi la Società si riserva di annullare o di modificare i viaggi previsti in tutto o in parte. Si riserva, altresì, il diritto di sopprimere partenze o scali per i medesimi motivi. Qualora per ragioni tecniche o cause di forza maggiore il viaggio debba essere modificato, il passeggero dovrà sbarcare nel porto di nuova destinazione e nessun rimborso o indennizzo sarà dovuto. I passeggeri sono perciò tenuti a chiedere conferma degli itinerari ed orari, con congruo anticipo, alle biglietterie di scalo, accertandosi - prima della partenza - che non siano intervenute variazioni relative alla nave ed all'orario riportati sul biglietto di passaggio; in tal caso, il passeggero potrà chiedere alla biglietteria di potere partire, se vi è disponibilità di posti, con il viaggio seguente, ovvero potrà rinunciare al viaggio contro il rimborso del prezzo del biglietto che sarà effettuato solo dall'ufficio di emissione. Nessun ulteriore indennizzo o risarcimento di danni verrà corrisposto dalla Società, qualunque sia stata la causa determinante la soppressione o modificazione del viaggio.

15) ASSISTENZA PMR I passeggeri che necessitano assistenza per l'imbarco (persone con difficoltà motorie, ecc., sia automunite che a piedi) dovranno comunicarlo in fase di prenotazione, contattando il Customer service per conoscere la disponibilità di idonee sistemazioni e/o facilità di accesso a bordo. Detti passeggeri sono tenuti a presentarsi all'imbarco almeno con due ore di anticipo evidenziando detta necessità al personale di banchina e/o al personale di bordo.

16) INFORMAZIONI PASSEGGERI Per le donne in stato di gravidanza in condizioni di gestazione senza complicazioni concluso il 6° mese di gravidanza, è fatto obbligo alla gestante di presentare idoneo certificato medico emesso non più di 7 giorni prima dalla partenza da presentare all'atto dell'imbarco.

In tutti gli altri casi, è fatto obbligo di presentare certificato che autorizzi il viaggio indipendentemente al mese di gestazione.

Resta sotto la responsabilità della gestante la mancata dichiarazione e presentazione del certificato richiesto. La certificazione di idoneità al viaggio è richiesta anche per i passeggeri affetti da problematiche di salute.

Per quanto concerne la dichiarazione dei propri dati, in ottemperanza al Decreto Legge n. 251 del 13/10/1999 a recepimento della Direttiva CEE 98/41 del 18/06/1998 (relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi passeggeri) alle normative relative all'applicazione del codice ISPS per le tratte rientranti nella menzionata disciplina, i passeggeri sono tenuti a comunicare già in fase di prenotazione le proprie generalità intese come

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)
Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 - Fax 081.497.22.28
R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637
PEC: alilaurogrusonspa@pec.it

: COGNOME-NOME o iniziali dello stesso, SESSO CATEGORIA DI ETA' (neonato , bambino, adulto) oppure l'età o l'anno di nascita.

Per tratte di minore distanza l'obbligo della registrazione nominativa non sussiste. I dati personali, raccolti ai sensi del presente articolo, sono conservati solo per il tempo necessario ai fini del citato decreto e/o in ottemperanza a quanto disposto dal ex art 13 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati c.d. GDPR)

17) RESPONSABILITA' - Il trasporto dei passeggeri, auto e bagagli sarà effettuato a rischio del passeggero. La Società declina tutte le responsabilità per danni a persone o cose o furti di auto o bagagli. Nessuna responsabilità si potrà attribuire alla Società per maggiori spese causate da ritardi od omissioni di corse dovuti a guasti tecnici o meccanici dei propri mezzi, o comunque dovuti a cause indipendenti dalla propria volontà come malattie, maltempo, scioperi, quarantene, guerre, forza maggiore. Orari, tariffe e condizioni di viaggio possono essere modificati senza preavviso.

18) RECLAMI

MODALITÀ

rientrano nell'applicazione degli obblighi definiti dall'atto di regolazione ART, solo i reclami compilati sull'apposito modulo scaricabile, sia in versione italiana che in inglese, sulla pagina internet della società nella sezione reclami, e pervenuti attraverso i canali di inoltro specificamente messi a disposizione dal gestore dei servizi (pec all'indirizzo alilaurogrusonspa@pec.it o raccomandata da inviarsi alla sede della società Sorrento (NA) Via Luigi De Maio 45) e/o dall'operatore dei terminali, nel rispetto dei livelli minimi definiti ai punti 1 b.1 e 1 b.2, escludendo pertanto i reclami inoltrati mediante altri canali (ad esempio mediante social network come Facebook o tramite e-mail o tramite strumenti di messaggistica quali whatsapp etc..). Il tutto per una esigenza di speditezza della procedura e per agevolare l'ordinato riscontro dei reclami pervenuti presso la compagnia.

TEMPISTICHE

La società si riserva di rispondere al presente reclamo in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento EU n.1177/2010 di cui si riporta il testo " *Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.*"

Nota bene i termini di riscontro decorrono:

- *il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio solo quando lo stesso sia stato trasmesso a mezzo Pec .*
- *in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, ai fini della decorrenza del termine previsto per riscontrare il reclamo lo stesso inizia a decorrere dalla data di registrazione dello stesso.*

In caso di mancata risposta al reclamo

Il passeggero, in caso di mancato riscontro, può chiedere di definire la posizione in via stragiudiziale.

Il passeggero, ai sensi dell'art. 3 comma 5 del d.lgs. 129/2015, dopo avere presentato un reclamo ai sensi dell'art. 24, paragrafo 2, del Reg. 1177/2010, al vettore o all'operatore del terminale, trascorsi 60 giorni dal ricevimento, può inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti per presunte infrazioni del Regolamento.

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)
Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637
PEC: alilaurogrusonspa@pec.it

INDENNIZZI AI SENSI DELLA MISURA 5 del Regolamento ART :

Punto 1.: L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo di cui alla Misura 5.1 non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalla Misura 3;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della Misura 5.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio."

19) RECLAMI PER INFORTUNI E DENUNZIE

(A) Eventuali reclami dovranno essere notificati per iscritto direttamente alla Società entro dieci giorni dallo sbarco. Infortuni o danni dovranno essere immediatamente notificati al Comando di Bordo della nave su cui si è effettuato il viaggio.

(B) Previa effettuazione della denuncia scritta di cui al punto (A) che precede, la richiesta per il risarcimento dei danni derivanti da decesso o lesioni personali dovrà pervenire per iscritto al Trasportatore entro due (2) anni dalla data del verificarsi di tale evento, salvo disposizioni diverse previste da altra normativa applicabile. Tale reclamo potrà essere indirizzato alla soc. Alilauro Gru.so.n. S.p.A. Via Luigi de Maio, 45 80067 - Sorrento (NA) mediante apposito modulo di reclamo presente sul sito della società.

(C) I reclami per danni al bagaglio o ad altri beni dovranno pervenire al Trasportatore per iscritto appena possibile dopo la loro scoperta e, comunque, non oltre il momento dello sbarco per il bagaglio a mano oppure, per tutti gli altri bagagli, quando il danno viene rilevato e, al più tardi, al momento della riconsegna. Per la perdita oppure per i danneggiamenti non visibili, la denuncia scritta va fatta entro quindici (15) giorni dalla data dello sbarco e/o oppure dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna. Il reclamo dovrà pervenire utilizzando l'apposito modulo, presente sul sito della società, da inviarsi per raccomandata all'indirizzo dettagliato alla clausola (B) di cui sopra o a mezzo pec.

20) AFFISSIONE E VARIAZIONE DEL REGOLAMENTO E DELLE TARIFFE - Il presente regolamento è affisso, per l'opportuna conoscenza del pubblico, nei locali di ciascuna agenzia della Società e nei locali di bordo destinati ai passeggeri. Di tale affissione è fatto cenno sui biglietti di passaggio.

21) INTEGRAZIONE E MODIFICHE DEL REGOLAMENTO - La Società si riserva la facoltà di integrare o modificare in qualsiasi momento le condizioni che regolano il rapporto di utenza. Le comunicazioni relative saranno validamente fatte dalla Società mediante avviso esposto presso gli Uffici e le Biglietterie della Società e presso i Comandi di bordo ed entreranno in vigore con decorrenza indicata in tale avviso.

22) FORO COMPETENTE. Per qualsivoglia controversia il foro è quello competente per legge.

Alilauro Gru.So.N. S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Luigi De Maio 45 80067 Sorrento (Na)
Cap. Sociale €5.000.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 458750 - Partita IVA: 02763161219 Codice Fiscale: 05795580637
PEC: alilaurogrusonspa@pec.it