



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di 

Carta dei servizi

La Alilauro S.p.A. (di seguito, la “Società di navigazione”) adotta la presente Carta dei Servizi che costituirà, insieme alle “Condizioni generali di Trasporto”, il punto di riferimento nei rapporti con i Clienti stessi poiché descrive le modalità, gli standard e le informazioni essenziali per l'utilizzo dei propri servizi.

I. I Principi Fondamentali

Nella prestazione dei servizi di trasporto marittimo erogati in favore dell'utenza, la Società di navigazione osserva gli articoli 396 e seguenti del Codice della Navigazione, il Regolamento Europeo 1177/2010 e le regole specificate nelle “Condizioni generali di trasporto” disponibili sul sito web della Società di Navigazione e si uniforma ai principi di seguito elencati.

Uguaglianza ed imparzialità

La Società di navigazione eroga il servizio di trasporto ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, evitando in particolare qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

La Società di navigazione garantisce la parità di trattamento e l'accessibilità ai servizi senza distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce d'utenti.

La Società di navigazione, più in generale, ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

La Società di navigazione garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, condizioni meteo-marine avverse, scioperi, guasti tecnici costituenti forza maggiore e/o altre circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Società di navigazione. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Società di navigazione, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri descritte più avanti, al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile. Gli orari dei servizi sono disponibili sul sito web ufficiale e presso le biglietterie della Società di Navigazione.

Efficienza

La Società di navigazione eroga il servizio con modalità tali da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni di trasporto.

Il personale impiegato a diretto contatto con l'utenza indossa una divisa che lo rende facilmente individuabile.

Il personale della Società 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 Società di navigazione ha individuato una serie di fattori ed indicatori particolarmente importanti

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.

Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina “Volaviamare” s.n.c. 80133 Napoli

Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 - Fax 081.497.22.28

R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219

PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di  LAURO.IT

al fine di garantire all'utenza la prestazione di un servizio di qualità elevata. Si tratta, in particolare, di fattori quali la regolarità del servizio, la puntualità in condizioni meteomarine favorevoli, 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 Società di navigazione garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nello schema che segue:

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

Le tratte servite dalla Società ed i relativi orari sono opportunamente pubblicizzati attraverso il sito ufficiale, cartellonistica aziendale presso gli sportelli biglietteria, attraverso i canali social ed applicazione per smartphone che consente di monitorare in tempo reale lo stato della partenza. La Società di navigazione garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Società 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 Società di navigazione, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito Internet o mediante avvisi visibili sui monitor- ove presenti- presso le biglietterie e comunque con avvisi scritti, mediante comunicazione mail per i possessori di titolo di viaggio acquistato on line e per i possessori di titolo di viaggio in possesso di Ali Card , le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Inoltre, con riferimento a tale ipotesi, la Società di navigazione garantisce al Cliente la possibilità di essere riprotetto viaggiando sulla prima unità disponibile ovvero di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, previa richiesta (corredata di una copia del biglietto) da presentare in forma scritta alla Società di navigazione nel termine 24 ore.

Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto offerto dalla Società di navigazione è la sicurezza e la tutela dei passeggeri. Al fine di garantire tali obiettivi, la Società di navigazione assicura la costante manutenzione delle unità, eseguita da parte di personale altamente specializzato. La Società garantisce altresì il mantenimento di elevati standard relativi al comfort di viaggio.

A bordo delle unità della Società di navigazione sono disponibili comfort moderni con sedili ergonomici, Wi-Fi gratuito su alcune rotte, servizi igienici, spazi per il trasporto di bagagli leggeri e piccoli animali (secondo la disponibilità). le unità sono provviste di servizio di climatizzazione. La Società di navigazione cura la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi. Il personale della Società di navigazione è a disposizione della clientela per fornire informazioni e chiarimenti in merito ai servizi operati. In particolare, la Società pone attenzione particolare ai passeggeri PMR ed al rispetto per l'ambiente

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.

Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli

Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 - Fax 081.497.22.28

R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219

PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di 

Il nostro personale è disponibile per fornire assistenza in ogni fase del viaggio, inclusa la gestione di passeggeri con mobilità ridotta. In caso di necessità, sono disponibili anche servizi specifici di accompagnamento per passeggeri con disabilità. Ai passeggeri con difficoltà motorie è garantita assistenza all'imbarco previa comunicazione in fase di prenotazione contattando il Customare service per conoscere la disponibilità di idonee sistemazioni e/o facilità di accesso a bordo. Le unità della Società di navigazione sono costruite e mantenute nel rispetto delle normative vigenti riguardanti la salvaguardia dell'ambiente.

III. Monitoraggio degli standard di qualità

IV Diritti e doveri dei passeggeri

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il Cliente e la Società 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 condizioni meteo-marine favorevoli e salvo i casi di non imputabili al vettore;

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;

Contenimento dei tempi d'attesa eventualmente necessari per l'imbarco o per lo sbarco;

Pulizia delle unità;

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

Occupare un solo posto a sedere;

Non sporcare e non danneggiare le unità;

Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;

Non occupare i posti riservati ai PMR

Non recare disturbo agli altri viaggiatori;

Non trasportare a bordo oggetti nocivi o comunque pericolosi;

Non usare in maniera impropria i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;

Non compromettere in altro modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio.

V. Relazioni con l'utenza, reclami e rimborsi

Per richiedere informazioni sui servizi offerti dalla Società di navigazione il passeggero può scrivere a customer@alilauro.it oppure a reservation@alilauro.it.

Il passeggero che desidera presentare un reclamo al Vettore, potrà trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, ai sensi della disciplina del

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.

Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli

Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 - Fax 081.497.22.28

R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219

PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di  LAURO.IT

Regolamento UE n. 1177/2010 e della Delibera Art n.83/2019. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il Vettore dovrà notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente al reclamo non dovrà superare i due mesi dal ricevimento dello stesso. I reclami possono essere inviati in lingua italiana e/o inglese attraverso i seguenti canali:

- 1) tramite il sito web o via posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@alilauro.it;
 - 2) via posta raccomandata indirizzata ad Alilauro S.P.A. Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli;
 - 3) compilando il modulo di reclamo scaricabile e disponibile in forma cartacea presso le biglietterie.
- In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra, laddove il reclamo sia stato presentato in maniera completa e con le modalità sopra indicate, il passeggero potrà presentare un reclamo di seconda istanza all' Autorità di Regolazione dei Trasporti agli indirizzi pec@pec.autorita-trasporti.it , ovvero art@autorita-trasporti.it. In caso di ritardo nella risposta al reclamo da parte del Vettore, il passeggero avrà diritto ad un indennizzo automatico come previsto dalla misura n. 5 della delibera dell' Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 83/2019 reperibile al seguente link:

https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

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:

1. Per i biglietti annullati fino a 10 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 90%;
2. Per i biglietti annullati fino a 2 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 50%; Alilauro S.p.A. Società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A. Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello – Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli – Cap. Sociale € 4.316.000,00 – i.v. Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28 R.E.A. 695097 – Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219
3. Per i biglietti annullati nelle 24 ore prima della partenza non è previsto alcun rimborso;
4. I biglietti rilasciati con tariffe speciali non sono rimborsabili ma solo modificabili al costo di €3.00 a persona, oltre ad integrazione tariffa.
5. I diritti di prenotazione non sono mai rimborsabili. La comunicazione della rinuncia da parte del passeggero dovrà essere notificata, per iscritto, al centro prenotazioni per i biglietti acquistati on line previo apposita mail inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica reservation@alilauro.it I rimborsi saranno effettuati con la stessa modalità dell'incasso entro 30 giorni dalla data della richiesta al netto delle spese bancarie e diritti di prevendita in ossequio all'art. 24. del Regolamento U.E. 1177/2010.

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.
Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli
Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219
PEC: alilaurospa@pec.it