

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti condizioni indicano le norme da applicare per il trasporto dei passeggeri e dei loro effetti sulle unità appartenenti al Gruppo Lauro. Tali norme sono da intendersi accettate integralmente, da parte del passeggero, all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, sul quale ne viene fatto espresso richiamo. Il contratto ha ad oggetto il trasporto così come disciplinato dagli articoli 396 e seguenti del Codice della Navigazione e dal Regolamento Europeo 1177/2010.

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 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 di Navigazione ed al Regolamento Europeo 1177/2010.

Sino allo sbarco, i passeggeri sono responsabili dei propri bagagli e di quanto in esso contenuto. Sono altresì responsabili di animali, bici e/o simili a seguito.

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 dei ritardi dovuti alle operazioni portuali.

1. BIGLIETTI

Condizione necessaria per viaggiare sulle unità della flotta Alilauro è che il passeggero sia munito di regolare titolo di viaggio (biglietto) acquistabile presso tutti i punti di vendita autorizzati e sui canali on line.

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 per ticket emessi in virtù di abbonamenti, o anche, in mancanza di tale indicazione, esso non può essere mai ceduto.

In caso di violazione di suddetta indicazione, la società provvederà all'immediato blocco dell'abbonamento e/o card ed all'attivazione di procedure di verifiche.

Il biglietto Residente, o emesso in virtù di tariffe ridotte e/o agevolate, e/o abbonamenti è strettamente personale e valido unicamente se presentato al personale di bordo al momento dell'imbarco allegato ad un documento di riconoscimento in corso di validità e/o al relativo abbonamento.

I titolari di un biglietto agevolato potranno essere sottoposti a controlli congiunti di biglietto e documento identificativo da parte del personale autorizzato, durante tutta la durata del percorso.

La presentazione del titolo di viaggio dà diritto all'imbarco ed al trasporto fino alla destinazione di arrivo; nel caso in cui, a giudizio insindacabile del Comandante della Società di Navigazione

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

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

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: alilaurosipa@pec.it

o delle Autorità competenti, sussistano motivi di sicurezza tali da impedire l'imbarco, il passeggero se ne vedrà negare il consenso.

Il titolo di viaggio è valido unicamente per la sola corsa in esso indicata.

La bigliettazione è consentita:

- per gli acquisti on line fino ad un' ora 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.

2. BIGLIETTI SMARRITI 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 della Società o Agenzia copia della denuncia presentata alle autorità competenti e corrispondere un nuovo biglietto di passaggio.

3. PASSEGGERI PRIVI O NON AVENTI DIRITTO AL TITOLO DI VIAGGIO

Il passeggero che non sia in grado di esibire il titolo di viaggio, il possessore di titolo di viaggio a tariffa agevolata che non ne abbia diritto si vedrà negato l'accesso a bordo e sarà 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 €. 100.00). Nel caso di utilizzo improprio del titolo di viaggio sarà applicata la sanzione di cui sopra.

Il passeggero privo del titolo di viaggio potrà vedersi negare l'imbarco. Al passeggero che viene consentito comunque l'accesso a bordo -previa verifica della disponibilità di posto e previo consenso da parte del Comandante della nave- potrà acquistare a bordo il titolo di viaggio con una maggiorazione di € 10,00.

4. TARIFFE

Le tariffe applicate dalle Società di Navigazione appartenenti al Gruppo Lauro sono riportate sui siti aziendali e sono disponibili presso le biglietterie della Società.

Ai bambini di età inferiore ai 2 anni è concesso il passaggio gratuito, con emissione del "ticket infant", senza però aver diritto al posto; qualora gli stessi occupino un posto, è dovuto il pagamento del biglietto.

Per i bambini dai 2 ai 12 non compiuti è previsto il pagamento della tariffa bambino. Compiuti i 12 anni di età, gli utenti sono tenuti al pagamento della tariffa intera.

L'età dei bambini deve essere sempre documentata e comprovata al momento dell'imbarco.

Il passeggero che non sia in grado di esibire il titolo di viaggio, il possessore di titolo di viaggio a tariffa agevolata che non ne abbia diritto sarà soggetto al pagamento delle sanzioni

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

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

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

amministrative di cui agli artt. 1 e 3 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. In caso di utilizzo improprio della Card verranno inoltre attivate le procedure di blocco della Card e di relativa verifica.

I minori di anni 18 non possono viaggiare sulle unità della Alilauro spa se non accompagnati da persona di maggiore età (diciotto anni).

Ai residenti sulle isole servite dai collegamenti sono riconosciute tariffe agevolate come disposto dalla normativa regionale, l'emissione del titolo di viaggio così come concepito potrà aver luogo soltanto previa presentazione, per ogni singola bigliettazione, della Carta d'Identità, Passaporto o della Resident Card- unici documenti da Alilauro spa ritenuti validi ai fini dell'attestazione della residenza. Il biglietto e il relativo documento dovranno essere esibiti al personale addetto ogni qualvolta richiesto all'atto dell'acquisto, del check-in, all'imbarco, durante il viaggio e/o al momento dello sbarco.

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 e Atti di Governo per come applicabili durante il trasporto a bordo delle unità della Società.

La società permette l'acquisto dei titoli di viaggio anche nelle giornate che precedono quella della partenza applicando la maggiorazione prevista per il diritto di prenotazione.

I passeggeri interessati a ricevere il titolo di viaggio con valore di fattura, devono farne esplicita richiesta solo ed esclusivamente prima dell'acquisto del ticket presso le biglietterie di scalo comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai sensi dell'art. 22 del DPR 633 del 26/10/1972 e successive modifiche; se acquistato on line sono tenuti a compilare i campi richiesti in fase di acquisto del ticket per la fatturazione elettronica.

5. TIPOLOGIE DI TARIFFE

La società applica le tariffe predeterminate dalle autorità competenti unicamente per le corse rientranti nella fascia oraria di "prevalente interesse regionale".

Per i residenti sulle isole sono riconosciute tariffe agevolate prestabilite e soggette a variazioni.

Alle corse straordinarie vengono applicate esclusivamente tariffe intere, senza agevolazioni per i residenti sulle isole ed abbonati.

All'acquisto congiunto di andata e ritorno si applica una tariffa speciale con sconto applicato. Tali ticket non sono rimborsabili.

Tuttavia, i predetti biglietti acquistati con tariffa speciale sono modificabili (vedi art. 14), previa verifica della disponibilità di posti.

In caso di modifica di un biglietto acquistato con tariffa speciale andata e ritorno, il cliente sarà tenuto al pagamento di:

- Un costo fisso per la modifica.
- La differenza tra l'importo originariamente pagato (tariffa scontata) e la tariffa piena applicabile alla nuova data/orario/tratta richiesta.

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

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

6. PRESENTAZIONE ALL'IMBARCO

Il passeggero è tenuto a presentarsi all'imbarco con almeno 30' minuti di anticipo sull'orario della partenza; il mancato rispetto dei tempi stabiliti determina la possibilità della Compagnia di impedire l'accesso a bordo dell'utente, anche se debitamente munito di titolo di viaggio, - senza possibilità alcuna di ottenere rimborso- qualora vengano meno le condizioni di sicurezza garantite dai tempi stessi.

Il passeggero 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.

È tassativamente obbligatorio 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 e deve osservare le disposizioni impartite dal bordo durante la navigazione, in particolare è fatto assoluto obbligo di restare seduti fino al completamento delle operazioni di ormeggio. 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. TRASPORTO BAGAGLI, BICI E/O SIMILI

Ciascun passeggero può portare a bordo un unico bagaglio avente dimensioni massime pari a 50x 35x20 (cm) e peso non superiore a 9 kg. 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

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.it

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.

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 animali domestici 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

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.it

in condizioni particolari tali da non arrecare fastidio o danno ai passeggeri e all'imbarcazione.

- i cani dovranno essere muniti di guinzaglio e museruola;
- la presenza dell'animale dovrà essere preventivamente denunciata all'atto dell'acquisto del biglietto;
- il proprietario dovrà portare con sé certificazioni sanitarie attestanti lo stato di buona salute e di vaccinazione dell'animale che potranno essere eventualmente richieste quali condizioni necessarie per l'imbarco.
- la data di rilascio di tali certificazioni non dovrà essere antecedente ai tre mesi rispetto a quella della bigliettazione.
- in caso di animali sprovvisti di apposito biglietto di acquisto valido per l'imbarco sarà applicata una sanzione amministrativa come indicata nel punto 3
- gli animali in nessun caso possono occupare poltrone ed entrare in contatto con le sedute, le quali sono destinate unicamente ai passeggeri.

10. 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.

È 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 Napoli-Ischia –Forio e viceversa, Napoli-Sorrento 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

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.it

contattate le autorità competenti. Durante l'intero periodo di affidamento del minore, lo stesso porterà al suo seguito copia della documentazione.

11. 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.

12. IMPEDIMENTO DELLA NAVE- SOPPRESSIONE DELLA PARTENZA- MUTAMENTO DI ITINERARIO

Nel caso in cui la partenza sia soppressa per cause non imputabili alla società Armatrice, al passeggero è dovuta la restituzione del prezzo del biglietto.

Per i ticket emessi on-line, la richiesta di rimborso deve essere effettuata nei termini di cui all'art. 24 del Regolamento U.E. 1177/2010.

Per i ticket cartacei acquistati presso le biglietterie di scalo, il rimborso potrà essere richiesto entro e non oltre 48 ore dalla mancata partenza previa riconsegna del biglietto in originale.

13. 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 le richieste di annullamento formulate fino a 10 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 90%;
- II. Per le richieste di annullamento formulate fino a 2 giorni prima della partenza il rimborso sarà del 50%;
- III. Per le richieste di annullamento formulate 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 €5.00 a persona, oltre ad integrazione tariffa.
- V. 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 o attraverso la compilazione del format presente sul sito www.alilauro.it

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.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.

In caso di reclami il passeggero può inoltrare un reclamo entro 2 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, in lingua italiana o in lingua inglese, utilizzando una delle modalità seguenti:

- Il webform disponibile nella sezione Reclami del sito di Alilauro;
- Il modulo stampabile presente nella sezione Reclami del sito di Alilauro e disponibile presso le biglietterie o presso gli ufficiali di bordo. Il modulo può essere presentato presso i canali di contatto di Alilauro o inviandolo per posta raccomandata A/R all'indirizzo: Alilauro S.p.A., Molo Beverello – Palazzina “Volaviamare” s.n.c. 80133 Napoli;
- In forma orale presso la biglietteria, il customer service, il nostro ufficio booking.

In questo caso sarà premura di un operatore della società procedere alla registrazione dei dati.

Al reclamo va allegata la copia del titolo di viaggio avendo cura di conservarne l'originale.

È importante che i reclami riportino almeno le seguenti informazioni:

- I riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- I riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
- La descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Il reclamo si intende ricevuto:

- il giorno dell'invio, in caso di presentazione del reclamo a mezzo e- mail o tramite sito web,
- In caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna alla Alilauro S.p.A.
- In caso di consegna a mano del reclamo presso gli uffici di Alilauro S.p.A., il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.

Entro un mese dal ricevimento il vettore notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di mancata risposta al reclamo entro i 2 mesi, il passeggero può decidere:

- Di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- Di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti;

La misura 5 della Delibera n. 83/2019 Autorità di Regolazione dei Trasporti prevede un indennizzo automatico nei seguenti casi:

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.it

- Nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto;
- Nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo automatico 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 necessarie previste;
- All'utente è già stato corrisposto un indennizzo automatico per tardiva/mancata risposta in relazione ad un reclamo avente ad oggetto lo stesso viaggio.

Solo dopo aver presentato il reclamo alla Alilauro, se l'utente ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente, o se sono trascorsi 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo senza aver ottenuto una risposta, potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

14. VARIAZIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO

Le variazioni di data ed orario dei titoli di viaggio sono consentite previa verifica da parte della compagnia della disponibilità dei posti.

La modifica dei titoli di viaggio comporta il pagamento degli oneri di modifica pari a 5,00 euro ad esclusione dei titoli emessi in virtù di abbonamenti e/o card il cui costo di modifica resta a 3,00 euro. Il passeggero è tenuto, inoltre al pagamento, ove previsto, di eventuali sovrapprezzi. La variazione è consentita solo nell'ambito delle partenze pubblicate sul quadro orario e non è ammessa per le corse straordinarie.

La modifica può essere richiesta entro due ore dall'orario della partenza del biglietto da modificare, in autonomia sul sito www.alilauro.it nella sezione "modifica biglietto", tramite call center durante gli orari di ufficio o presso le biglietterie di scalo compatibilmente con gli orari di apertura delle stesse.

15. MANCATA PARTENZA IMPUTABILE AL PASSEGGERO

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

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
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: alilaurosipa@pec.it

Per i ritardi o le mancate partenze dovuti a comportamenti contrari alle norme civili e di sicurezza 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.

16. 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 sono solo modificabili e non rimborsabili.

17. 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.

In caso di prenotazione, attraverso Call Center, biglietterie di scalo e siti internet, al prezzo del biglietto si applica un diritto di prenotazione a passeggero per singola tratta.

Tale diritto è indicato prima del definitivo acquisto del titolo di viaggio.

I diritti di prenotazione non sono rimborsabili.

18. 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.

19. 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.

20. INFORMAZIONI PASSEGGERI

Per le donne in stato di gravidanza in condizioni di gestazione senza complicazioni concluso il

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

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

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: alilaurosipa@pec.it

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 : 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)

Rev. luglio 2025

Alilauro S.p.A.

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