

CONOSCI I TUOI DIRITTI

Estratto del Regolamento UE N.1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 che sancisce i Diritti dei Passeggeri che viaggiano in nave.

La copia integrale del Regolamento UE N.1177/2010 è consultabile presso le biglietterie della società, sul sito ufficiale e a bordo della nave.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI ANNULLAMENTO O RITARDO PROLUNGATO DEL VIAGGIO – Regolamento (UE) N.1177/2010



ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

- Causato da condizioni meteo-marine avverse o da circostanza eccezionali:
 - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 riprotezione per il successivo viaggio disponibile – 2 informazione e assistenza (a)
 - Il passeggero sceglie il rimborso del biglietto= 1 rimborso del biglietto non utilizzato – 2 informazione e assistenza (a)
- Non causato da condizioni meteo-marine avverse o da circostanza eccezionali:
 - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 trasporto alternativo a condizioni simili – 2 informazione e assistenza (a) – 3 sistemazione adeguata e trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione (b)
 - Il passeggero rinuncia al viaggio= 1 rimborso del biglietto non utilizzato – 2 informazione e assistenza (a)



RITARDO PROLUNGATO

- Ritardo alla partenza superiore a 90 min.
 - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 trasporto alternativo a condizioni simili – 2 informazione e assistenza (a) – 2 sistemazione adeguata e trasporto tra il

- a) Informazione e assistenza, Regolamento UE N.1177/2010 Art.16 p.1-2-3 e Art.17 p.1-3:



Il passeggero ha il diritto di essere informato dal vettore o dall'operatore del terminale quanto prima o comunque non oltre 30 min. dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

Il passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti.

- b) Sistemazione adeguata e trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, Regolamento UE N.1177/2010 Art.17 p.2:



Il passeggero, in caso si renda necessario un soggiorno di una o più notti o di un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto, ha diritto gratuitamente, ove e allorché sia fisicamente possibile, a una sistemazione adeguata e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande. Per ciascun passeggero il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra a 80€ a notte per un massimo di 3 notti.

- c) Livello minimo di compensazione economica, Regolamento UE N.1177/2010 Art.19:



Il passeggero, in caso di ritardo all'arrivo, ha diritto ad un livello minimo di compensazione economica pari al 25% del prezzo del Biglietto per un ritardo di almeno:

- un'ora in un servizio fino a 4 ore,
- 2 ore in un servizio regolare da 4 a 8 ore,

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' E DELLE MOBILITA' RIDOTTA (PMR) – Regolamento (UE) N.1177/2010

Per ricevere assistenza il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta deve informare il vettore o l'operatore del terminale almeno 48 ore prima della partenza; inoltre deve notificare, al momento dell'accettazione della prenotazione, le esigenze specifiche per i servizi richiesti o per trasportare apparecchi medici. Qualora non siano effettuate le verifiche sui vettori e gli operatori dei terminali compiono comunque le verifiche ragionevoli per garantire l'assistenza per imbarcarsi, sbarcare o rimanere sulla nave.

Il PMR si presenta personalmente al porto o nel luogo designato almeno 30 min. prima dell'orario di partenza.

Se un PMR è accompagnata da un cane da assistenza, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona a condizione che il cane notifichi al vettore, all'agente di viaggio o all'operatore turistico che si applicano alle norme nazionali applicabili.

Un vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non possono rifiutare di accettare una prenotazione, emettere un biglietto o imbarcare un passeggero unicamente per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Le tariffe e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e ai PMR su base paritetica e aggiuntivi alle stesse condizioni applicabili a tutti gli altri passeggeri. Il rifiuto alla prenotazione, all'emissione del biglietto o al momento di avvenire solo per motivi di sicurezza o qualora la progettazione dell'infrastruttura e attrezzatura portuale renda impossibile lo sbarco o il trasporto della persona in condizioni di sicurezza. In caso di rifiuto la Compagnia deve informare immediatamente il Passeggero su motivi del rifiuto e, su richiesta dello stesso, ha l'obbligo di formalizzare il rifiuto entro 5 giorni lavorativi. Al PMR cui sia stato rifiutato il trasporto all'eventuale accompagnatore deve essere offerto il rimborso del biglietto e il trasporto alternativo.

Qualora il PMR non sia autonomo, in relazione agli obblighi di assistenza la Compagnia può esigere che sia accompagnato da una persona che fornisca l'assistenza adeguata, l'accompagnatore è considerato passeggero e pagherà il biglietto gratuitamente.

I vettori e gli operatori forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle PMR l'assistenza anche durante l'imbarco e lo sbarco, e durante le soste sulle navi.

KNOW YOUR RIGHTS

Extract of the “European Parliament and Council REGULATION (EU) N.1177/2010 concerning the rights of passengers travelling by

Full copy of the “REGULATION (EU) N.1177/2010” is available at the ticket offices, on the official web site www.usticalines.it and o

RIGHTS OF PASSENGERS IN THE EVENT OF CANCELLED OR DELAYED DEPARTURES – REGULATION (EU) N.1177/2010



TRAVEL CANCELLATION

- The cancellation is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship or by extraordinary circumstances:
 - Passenger chooses a new trip=
 - 1 the next departure available –
 - 2 Information and Assistance (a)
 - Passenger chooses the reimbursement =
 - 1 reimbursement of the ticket price –
 - 2 Information and Assistance (a)
- The cancellation not caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship or by extraordinary circumstances:
 - Passenger chooses a new trip =
 - 1 re-routing to the final destination, under comparable conditions – 2 Information and Assistance (a) – 3 Adequate accommodation and transport to and from the port terminal and place of accommodation (b)
 - Cancellation of the trip by the Passenger =
 - 1 reimbursement of the ticket price –
 - 2 Information and Assistance (a).



DELAYED DEPARTURE

- Delayed in departure from a port terminal for more than 90 minute:
 - Passenger chooses a new trip =
 - 1 re-routing to the final destination, under comparable conditions – 2 Information and

a) Information and Assistance, Regulation EU N.1177/2010 Art.16 p.1-2-3 e Art.17 p.1-3:



Passengers shall be informed by the carrier or, where appropriate, by the terminal operator, of the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled time of departure, and of the estimated departure time and estimated arrival time as soon as that information is available. Passengers shall be offered free snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time, provided they are available or can reasonably be supplied.

b) Adequate accommodation and transport to and from the port terminal and place of accommodation, Regulation EU N.1177/2010 Art.17 p.2:



The carrier shall offer passengers, free of charge, adequate accommodation and transport to and from the port terminal and place of accommodation. For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation ashore, not including transport to and from the port terminal and place of accommodation, to EURO 80 per night, for a maximum of three nights.

c) Minimum level of compensation for delay in arrival, Regulation EU N.1177/2010 Art.19:



The minimum level of compensation shall be 25 % of the ticket price for a delay of at least:

- 1 hour in the case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 2 hours in the case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;
- 3 hours in the case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24

RIGHTS OF DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY – REGULATION (EU) N.1177/2010

For assistance, the passenger with a disability or reduced mobility (PRM) must inform the carrier or the terminal operator at least 48 hours before departure; also must notify at the time of reservation, the specific requirements for the services and their need to bring medical equipment.

The disabled person or person with reduced mobility must arrive at the port or the place designated at least 30 min. before departure. If a PMR is accompanied by a recognized assistance dog, the dog must be accommodated together with that person, provided notification is given to the carrier, travel agent or tour operator in accordance with applicable national rules.

Carriers, travel agents and tour operators shall not refuse a reservation, to issue a ticket or to embark persons on the basis of a disability or of reduced mobility. Reservations and tickets shall be offered to disabled persons at no additional cost under the same conditions that apply to all other passengers.

Carriers, travel agents and tour operators may refuse a reservation, to issue a ticket or to embark a person with a disability or reduced mobility only for security reasons or if the design of the infrastructure and equipment precludes the loading, unloading and transport of the person in terms of safety. In this case, the carrier must immediately inform the Passenger about the reason for the refusal and, on request of the same, has the obligation to provide a written explanation within 5 working days. PMR who has been denied a reservation must be offered reimbursement of the ticket or alternatively a refund. If the PMR is not independent in relation to the security of the journey, the Company may require it to be accompanied by a person who can provide the appropriate assistance, the leader will be charged.

Carriers and terminal operators provide assistance to disabled persons or the PMR free of charge and in ports of call, at embarkation and disembarkation, and on board ships. The access conditions shall be made publicly available by the carrier.