

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rafforza la garanzia della libertà di circolazione e mobilità dei cittadini, prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana e viene richiamata anche nel quadro comunitario dalla libertà di circolazione e soggiorno dei cittadini dell'Unione Europea.

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione e informazione attraverso cui Alicost S.p.A. illustra i valori che ispirano lo svolgimento delle proprie attività, gli obiettivi di qualità, i principali canali di comunicazione e le informazioni utili sui servizi offerti ai passeggeri.

La Carta è resa disponibile, secondo le modalità organizzative della Società:

- presso gli uffici e le biglietterie degli scali operati da Alicost S.p.A.;
- sul sito internet ufficiale e sui canali informativi della Società;
- a bordo delle unità navali, ove previsto;
- tramite il Customer Service e gli altri canali di contatto aziendali.

Indice

Sezione	Contenuto
Sezione 1	Principi fondamentali della Carta
Sezione 2	Presentazione della compagnia, impegno sociale e sicurezza
Sezione 3	Monitoraggio degli standard di qualità e tutela dei dati
Sezione 4	Informazioni sui servizi: rotte, titoli di viaggio, bagagli, animali
Sezione 5	Relazione con il passeggero: diritti, doveri, PMR, gravidanza e minori
Sezione 6	Informazioni, variazioni, ritardi, rimborsi, reclami e suggerimenti
Sezione 7	Flotta e mezzi navali

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

Sezione 1 - Principi fondamentali della Carta

Nella redazione della Carta, Alicost S.p.A. si richiama ai principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici e alla disciplina applicabile al trasporto marittimo passeggeri, inclusi il Regolamento (UE) n. 1177/2010 e le disposizioni vigenti richiamate dalle Condizioni Generali di Trasporto.

Alicost S.p.A. considera la Carta dei Servizi uno strumento di trasparenza e di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità

Il servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o nazionalità. Le eventuali tariffe differenziate, quali tariffe residenti o agevolazioni, sono applicate secondo criteri obiettivi, noti e verificabili.

Continuità

L'erogazione del servizio è garantita con continuità e regolarità, salvo circostanze indipendenti dalla volontà della Società, condizioni meteo-marine avverse, prescrizioni delle Autorità, esigenze di sicurezza o cause di forza maggiore.

Partecipazione

Il passeggero accede alle informazioni tramite sito, biglietterie, Call Center, Customer Service e canali aziendali. Reclami, segnalazioni e suggerimenti sono considerati strumenti di ascolto e miglioramento.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione del servizio è orientata a migliorare l'efficienza delle operazioni di vendita, imbarco, navigazione e informazione al passeggero, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza e security.

Libertà di scelta

Alicost S.p.A. favorisce l'accesso alle informazioni su tratte, orari, tariffe e condizioni di viaggio affinché il passeggero possa scegliere consapevolmente il servizio più adeguato alle proprie esigenze.

Sezione 2 - Presentazione della compagnia, impegno sociale e sicurezza

Alicost S.p.A. è una società di navigazione che effettua trasporto marittimo di passeggeri sulle linee esercite e opera nel rispetto del Codice della Navigazione, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e delle altre disposizioni applicabili al trasporto passeggeri.

Le tratte, gli orari, le tariffe e le eventuali condizioni particolari sono pubblicati e aggiornati attraverso i canali ufficiali della Società.

2.1 - Impegno sociale

Alicost S.p.A. pone attenzione alla sicurezza delle persone, alla tutela dell'ambiente marino e costiero, alla regolarità del servizio e alla protezione delle unità navali e degli equipaggi. Le attività aziendali sono orientate a:

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)
Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655
PEC:alicost.spa@legalmail.it

- trasportare i passeggeri in modo sicuro ed efficiente;
- evitare danni alle persone e prevenire situazioni di rischio;
- proteggere l'ambiente, con particolare attenzione all'ambiente marino;
- mantenere l'efficienza tecnica e operativa delle unità impiegate;
- rispettare le prescrizioni delle Autorità competenti e le decisioni del Comandante in materia di sicurezza.

2.2 - Sicurezza della navigazione

La navigazione è sempre subordinata alle condizioni meteomarine, alle prescrizioni dell'Autorità marittima e alle decisioni del Comandante. In presenza di eventi che possano compromettere la sicurezza della nave o dei passeggeri, il Comandante può adottare le misure ritenute necessarie, inclusa la modifica dell'itinerario.

Per condizioni meteomarine avverse si intendono, a titolo esemplificativo, mare mosso o agitato, vento forte o raffiche, mareggiate, nebbia o visibilità ridotta, ghiaccio, correnti anomale, risacca e ogni fenomeno idrometeorologico idoneo a compromettere la sicurezza della navigazione o l'ordinaria esecuzione del servizio.

Sezione 3 - Monitoraggio degli standard di qualità e tutela dei dati

Alicost S.p.A. pone al centro del proprio operato il servizio offerto e le esigenze del passeggero. Il monitoraggio della qualità consente di raccogliere segnalazioni, misurare le aree di miglioramento e programmare azioni correttive.

3.1 - Monitoraggio degli standard di qualità

Fattore	Impegno	Modalità di monitoraggio
Sicurezza	Priorità alle condizioni di navigazione sicura e al rispetto delle prescrizioni dell'Autorità.	Verifiche operative, segnalazioni del personale e prescrizioni del Comandante.
Regolarità	Erogazione del servizio secondo orari e tratte pubblicate, salvo cause non imputabili alla Società.	Monitoraggio di ritardi, soppressioni, interruzioni e cause operative.
Informazione	Aggiornamento dei passeggeri su orari, variazioni, tariffe e condizioni di viaggio.	Canali ufficiali, biglietterie, Call Center e Customer Service.
Accessibilità	Assistenza ai passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, previa richiesta e verifica delle condizioni di imbarco.	Prenotazioni, segnalazioni PMR e coordinamento con personale di banchina e bordo.
Reclami	Gestione dei reclami nei termini previsti dalla normativa applicabile.	Registrazione, istruttoria, risposta e statistiche periodiche.

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

3.2 - Riservatezza e tutela dei dati

I dati personali dei passeggeri sono trattati da Alicost S.p.A. quale titolare del trattamento secondo il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e la normativa nazionale, per finalità connesse al contratto di trasporto, alla sicurezza della navigazione e agli obblighi di legge. I dati sono conservati per il tempo strettamente necessario e possono essere comunicati alle Autorità competenti nei casi previsti.

Sezione 4 - Informazioni sui servizi

4.1 - Rotte, scali e porti

Le rotte, gli scali e gli orari sono quelli pubblicati e aggiornati sui canali ufficiali di Alicost S.p.A., presso le biglietterie di scalo e tramite il Call Center. L'esecuzione del servizio resta subordinata alle condizioni meteomarine, alle disposizioni delle Autorità e alle valutazioni del Comandante in materia di sicurezza.

4.2 - Acquisto dei titoli di viaggio

Per viaggiare sulle unità Alicost il passeggero deve essere munito di regolare titolo di viaggio, acquistato presso punti vendita autorizzati o tramite i canali della Società, Call Center e online. Il biglietto costituisce contratto di trasporto, deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito al personale ogni volta che venga richiesto.

Il biglietto è valido solo per la corsa indicata.

I biglietti nominativi, emessi per particolari percorsi, abbonamenti, card o tariffe agevolate, sono personali non cedibili.

I biglietti a tariffa residente o ridotta sono validi solo se accompagnati dal documento di riconoscimento in corso di validità e/o dall'abbonamento che giustifica l'agevolazione.

Le tariffe sono pubblicate sul sito aziendale e disponibili presso le biglietterie della Società.

I passeggeri che necessitano di fattura devono richiederla prima dell'acquisto, comunicando i dati fiscali o compilando gli appositi campi online.

4.3 - Presentazione all'imbarco e controlli

Il passeggero deve presentarsi in banchina almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza. Il mancato rispetto di tale termine può legittimare il rifiuto dell'imbarco, anche in presenza di titolo valido, se vengono meno le condizioni di sicurezza o di regolare esecuzione del servizio.

Il passeggero è tenuto a rispettare le procedure di security e i controlli su passeggeri e bagagli nelle aree di imbarco e a bordo. Il rifiuto o l'ostruzione dei controlli può comportare il diniego di accesso, il rifiuto dell'imbarco o lo sbarco, senza rimborso o indennizzo, ferma restando la normativa inderogabile.

4.4 - Trasporto bagagli

Ciascun passeggero può portare a bordo un unico bagaglio a mano non registrato, avente dimensioni massime 50 x 35 x 20 cm e peso non superiore a 9 kg. I bagagli restano sotto la sorveglianza e custodia del passeggero fino allo sbarco; la collocazione in rastrelliere o aree comuni non comporta presa in carico o obbligo di custodia da parte del vettore.

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

Oggetti rinvenuti

Bagagli o oggetti lasciati a bordo o nella stazione d'imbarco senza custodia e non reclamati sono custoditi in luogo ritenuto idoneo dalla Società per un massimo di 30 giorni presso la sede legale. Trascorso tale termine, gli oggetti rinvenuti e non reclamati sono consegnati al Sindaco del Comune in cui è avvenuto il ritrovamento.

4.5 - Biciclette, monopattini e dispositivi con batterie

L'imbarco di biciclette, monopattini e dispositivi simili, inclusi quelli elettrici con batterie al litio, è subordinato alla disponibilità di spazio a bordo e al consenso del Comandante. Il trasporto richiede un ticket aggiuntivo di Euro 7,00 da acquistare presso le biglietterie.

Il dispositivo deve essere spento, con batteria non in carica e senza cavi collegati.

È vietato ricaricare batterie o dispositivi a bordo, incluse le prese di bordo.

Non sono ammessi dispositivi con batterie danneggiate, rigonfie, modificate, non originali o prive di marcature di conformità.

Trasporto, stivaggio e rizzaggio avvengono esclusivamente sui ponti esterni; è vietata la collocazione nei saloni, nelle scale e nelle vie di fuga.

Il dispositivo resta sotto la custodia e responsabilità del passeggero, che deve segnalare immediatamente anomalie, surriscaldamenti, fumo, odori di bruciato o perdite.

4.6 - Trasporto animali domestici e specie protette

Sulle unità Alicost è consentito l'imbarco di animali domestici al costo di Euro 5,00 per ciascun animale, nel rispetto dell'Ordinanza del Ministero della Salute del 27 agosto 2004 e delle Condizioni Generali di Trasporto.

A ciascun passeggero è consentito imbarcare un solo animale domestico.

Gli animali devono essere di taglia piccola o media; per animali di taglia particolarmente grande l'imbarco può essere negato o subordinato a modalità tali da non arrecare disturbo o danno.

I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola.

La presenza dell'animale deve essere dichiarata preventivamente al momento dell'acquisto del biglietto e il relativo costo deve essere corrisposto.

Il proprietario deve avere con sé certificazioni sanitarie attestanti buona salute e vaccinazioni, se richieste, con data di rilascio non antecedente a tre mesi dalla data di emissione del biglietto.

Gli animali non possono occupare poltrone né venire a contatto con le sedute.

Il proprietario è responsabile per danni o lesioni causati dall'animale a persone o cose a bordo.

Gli esemplari appartenenti a specie animali o vegetali protette possono essere trasportati solo se muniti della relativa licenza o certificato e alle condizioni previste dalla normativa applicabile.

Sezione 5 - Relazione con il passeggero

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero e Alicost S.p.A. instaurano una relazione caratterizzata da reciproci diritti e doveri, nel rispetto del contratto di trasporto, delle norme di sicurezza e delle Condizioni Generali di Trasporto.

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

5.1 - Diritti del passeggero

Rientrano tra i diritti del passeggero:

- sicurezza del viaggio e tutela dell'incolumità personale;
- continuità del servizio, salvo cause non imputabili alla Società;
- trasparenza e reperibilità delle informazioni su rotte, date di servizio, orari, tariffe e condizioni applicate;
- rispetto degli orari programmati in condizioni meteomarine favorevoli e salvo circostanze non imputabili alla Società;
- accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere risposta nei termini previsti;
- igiene, pulizia e decoro delle unità navali;
- identificabilità del personale a diretto contatto con il pubblico;
- rispetto del divieto di fumo nelle aree interne e nelle aree indicate.

5.2 - Doveri del passeggero

Rientrano tra i doveri del passeggero:

- munirsi di valido titolo di viaggio e conservarlo fino allo sbarco;
- essere in possesso di documento di identità valido quando richiesto, in particolare per tariffe agevolate, residenti, minori e biglietti nominativi;
- comunicare correttamente i dati necessari alla prenotazione e ai fini di sicurezza;
- presentarsi all'imbarco nei tempi previsti e rispettare le procedure di banchina, imbarco e security;
- attenersi alle disposizioni del Comandante e del personale di bordo o di banchina;
- occupare un solo posto e non occupare posti riservati a persone con mobilità ridotta;
- non imbrattare o danneggiare arredi, strutture e dotazioni di bordo;
- non gettare oggetti in mare e rispettare le norme di igiene e raccolta rifiuti;
- non trasportare oggetti pericolosi, sostanze vietate o beni in violazione delle condizioni di trasporto;
- non compromettere la sicurezza del viaggio, non usare impropriamente dispositivi di emergenza e non tenere comportamenti molesti, aggressivi o pericolosi;
- rispettare le norme sul trasporto di bagagli, animali, biciclette, monopattini e dispositivi elettrici.

5.3 - Passeggeri con disabilità o mobilità ridotta (PMR)

I passeggeri che necessitano di assistenza all'imbarco, inclusi passeggeri con ridotta mobilità, devono comunicarlo in fase di prenotazione, contattando il Customer Service per verificare la disponibilità di idonee sistemazioni e/o percorsi di accesso facilitato a bordo.

Tali passeggeri devono presentarsi all'imbarco con almeno 2 ore di anticipo, segnalando la necessità di assistenza al personale di banchina e/o di bordo.

5.4 - Donne in gravidanza e passeggeri con problematiche di salute

Per le donne in stato di gravidanza senza complicazioni, concluso il 6° mese di gravidanza, è obbligatorio presentare all'imbarco certificato medico idoneo emesso non più di 7 giorni prima della partenza. Negli altri

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

casi, è obbligatorio presentare certificato che autorizzi il viaggio indipendentemente dal mese di gestazione. La certificazione di idoneità al viaggio è richiesta anche per passeggeri affetti da problematiche di salute.

5.5 - Minori

Bambini sotto i 2 anni: passaggio gratuito con emissione del ticket infant, senza diritto al posto a sedere; se il minore occupa un posto è dovuto il relativo biglietto.

Bambini da 2 anni a 12 anni non compiuti: applicazione della tariffa bambino, salvo condizioni specifiche per collegamenti marittimi ad alta valenza turistica Lotto 1 Linea A1 e Linea A2, per i quali non sono previste tariffe ridotte per bambini sotto i 12 anni.

Dal compimento del 12° anno si applica la tariffa intera.

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

I minori di 18 anni non possono viaggiare sulle unità Alicost se non accompagnati da persona maggiorenne, salvo i casi previsti per minori tra 12 e 17 anni compiuti.

I minori tra 12 e 17 anni compiuti possono viaggiare da soli muniti di documento di riconoscimento e previa autorizzazione scritta dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

Servizio accompagnamento minori

Il servizio consente l'accompagnamento da parte di personale aziendale dei bambini di età compresa tra 4 e 12 anni compiuti, impossibilitati a viaggiare con un genitore o chi ne fa le veci. Dai 12 anni fino alla maggiore età il servizio è facoltativo e concesso su richiesta esplicita.

Il servizio è disponibile solo su prenotazione entro 48 ore prima della partenza e richiede la presentazione almeno 30 minuti prima della partenza, con consegna della documentazione richiesta.

Sezione 6 - Informazioni, variazioni, ritardi, rimborsi, reclami e suggerimenti

6.1 - Servizio di informazione

Per richiedere informazioni sulle tratte, i servizi, le agevolazioni tariffarie o per semplici comunicazioni, Alicost S.p.A. mette a disposizione dell'utenza i canali indicati nelle Condizioni Generali di Trasporto e sui propri canali ufficiali.

Canale	Riferimento
Telefono	081/497.22.22/01
Fax	081.497.22.28
PEC	alicost.spa@legalmail.it
Sito	www.alicost.it
E-mail per rimborsi	reservation@alilauro.it

6.2 - Variazione del titolo di viaggio

Le variazioni di tratta, data e orario sono consentite previa verifica della disponibilità dei posti.

La modifica comporta il pagamento di Euro 5,00 per biglietto; per titoli emessi in virtù di abbonamenti, card o tariffa residente il costo di modifica è Euro 3,00, oltre eventuale integrazione tariffaria e sovrapprezzi.

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

La variazione è consentita solo per partenze pubblicate nel quadro orario e non è ammessa per corse straordinarie.

La modifica può essere richiesta entro 2 ore dall'orario di partenza tramite sito www.alicost.it, sezione modifica biglietto, oppure entro 1 ora tramite Call Center o biglietterie di scalo, compatibilmente con gli orari di apertura.

6.3 - Ritardi, interruzioni e soppressioni

Sono considerate cause di forza maggiore gli eventi imprevedibili, inevitabili o estranei al controllo della Società e del Comandante, inclusi condizioni meteomarine avverse, emergenze sanitarie, scioperi, limitazioni portuali, black-out generalizzati, atti o ordini delle Autorità, chiusure o interdizioni di porti, atti ostili, terrorismo, sabotaggio, allarmi bomba e ogni altro evento idoneo a compromettere la sicurezza della navigazione.

La Società non è responsabile di ritardi, interruzioni o soppressioni dovuti a forza maggiore, prescrizioni o limitazioni delle Autorità o indisponibilità dei servizi portuali non imputabile alla Società, fermi gli obblighi previsti dalla normativa inderogabile vigente.

6.4 - Reclami e suggerimenti

Il passeggero può presentare reclamo entro 2 mesi dalla data in cui il servizio è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato, in lingua italiana o inglese, attraverso una delle modalità previste dalle Condizioni Generali di Trasporto:

- webform disponibile nella sezione Reclami del sito Alicost;
- modulo stampabile presente nella sezione Reclami del sito Alicost e disponibile presso biglietterie o ufficiali di bordo;
- presentazione presso i canali di contatto Alicost o invio per raccomandata A/R all'indirizzo reclami indicato nelle Condizioni Generali;

Il reclamo deve contenere almeno i dati identificativi dell'utente e dell'eventuale rappresentante, i riferimenti del viaggio e del contratto di trasporto, copia del titolo di viaggio e la descrizione della non coerenza rilevata rispetto alla normativa, alle Condizioni Generali o alla Carta dei Servizi.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica se il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il termine per la risposta definitiva non supera due mesi dal ricevimento del reclamo. In caso di risposta tardiva o mancata risposta si applicano le previsioni della Delibera ART n. 83/2019, ove ne ricorrano i presupposti.

Sezione 7 - Flotta e mezzi navali

Le immagini che seguono rappresentano alcune unità impiegate dalla Società. La galleria ha finalità informativa e illustrativa; l'unità navale utilizzata per ciascuna corsa resta determinata in base alle esigenze operative, alle condizioni meteomarine, alle prescrizioni delle Autorità e alle valutazioni del Comandante.

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)
Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655
PEC: alicost.spa@legalmail.it



alicost
Lauro Holding • Alilauro • Alilauro Gru.so.n.



Città di Amalfi



Furore



Gabbiano



Raid



Relax



Shock

Alicost S.p.A.

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

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it