

NON SIETE SODDISFATTI DI COME SONO STATI APPLICATI I VOSTRI DIRITTI?

1. Per prima cosa contattate la compagnia di navigazione che ha emesso il biglietto;
2. descrivete in breve il vostro reclamo, senza dimenticare di fornire le date del viaggio, tutte le informazioni relative alla prenotazione, i dettagli di qualsiasi referente con cui abbiate parlato e ogni documentazione utile;
3. conservate una copia dei documenti inviati e attendete un tempo ragionevole per gli accertamenti del caso.

Se non siete soddisfatti della risposta ottenuta dalla compagnia, potrete inoltrare reclamo a uno degli organismi responsabili dell'applicazione nazionale del regolamento elencati sul retro di questo volantino. Non scordatevi di fornire copie di tutta la corrispondenza attinente al vostro caso.



→ Ulteriori informazioni

sono disponibili all'indirizzo europa.eu/youreurope/travel (da cui è possibile scaricare l'App sui diritti del passeggero) o tramite Europe Direct (numero gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11*).

È possibile ottenere informazioni utili anche presso i Centri europei dei consumatori: ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Alcuni operatori telefonici potrebbero non consentire le chiamate ai numeri verdi o applicare delle tariffe.

Questo opuscolo è a mero scopo informativo. Per qualsiasi rivendicazione o azione legale intrapresa in caso di controversia fanno fede unicamente le norme scritte in materia contenute nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea pubblicata da: Commissione Europea, Direzione Generale per la Mobilità e i Trasporti, 3-1049 Bruxelles

ORGANISMI RESPONSABILI DELL'APPLICAZIONE NAZIONALE DEL REGOLAMENTO

Belgio

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Tel.: +32 2 277 35 01
www.mobilit.belgium.be/nl/scheepvaart/passagiersrechten/
www.mobilit.belgium.be/fr/navigation/droitspassagers/

Bulgaria

Жа́лби срещу превозвачи и пристанищни оператори
Изпълнителна агенция по морска администрация
Tel.: +359 2 930 0910
www.mtarad.bg

Жа́лби срещу туроператори и туристически агенти
Министерство на икономиката и енергетиката
Tel.: +359 2 940 7001
www.mi.government.bg

Cipro

Department of Merchant Shipping,
Unit 'Rights of Passengers Travelling by Sea'
Tel.: +357 25 848100
www.shipping.gov.cy

Croazia

Agencija za obalni linijski pomorski promet
Tel.: +385 21329370
www.agencija-zolppp.hr

Danimarca

Søfartsstyrelsen
Tel.: +45 91376000
www.dma.dk/Policy/Sider/PassengerRights.aspx
Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Forbrugerklagenævnets sekretariat
(Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)
Tel.: +45 41715000
www.kfst.dk

Estonia

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlandia

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Tel.: +358 295053000
www.kkv.fi

Kuluttajariitlautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Tel.: +358 295345000
www.trafi.fi

Francia

Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)
Tel.: +33 1 44 97 31 26
www.service-public.fr

Germania

Eisenbahn-Bundesamt
Tel.: +49 228 30795400
www.eba.bund.de

Grecia

Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγιαλού
Tel.: +30 210 419 1495
www.yen.gr

Irlanda

National Transport Authority
Tel.: +353 1 8798300
www.nationaltransport.ie
www.transportforireland.ie

Lettonia

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 65452554
www.ptac.gov.lv

Lituania

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 5 262 6751
www.vtiat.lt

Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 2395 2000
www.mccaa.org.mt/en/sea-passenger-rights

Paesi Bassi

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 88 489 0000
www.ilet.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/passagiersrechten_water/index.aspx

Polonia

Porty na zachodnim i środkowym wybrzeżu:
Urząd Morski w Szczecinie
Tel.: +48 91 440 34 00
www.ums.gov.pl

Porty na wschodnim wybrzeżu:
Urząd Morski w Gdyni
Tel.: +48 58 620 22 85
www.umgd.gov.pl

Zegluga śródlądowa:
Urząd Żegluga Śródlądowej w Szczecinie
Tel.: +48 91 434 02 79
www.szczecin.uzs.gov.pl

Portogallo

Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.
Tel.: +351 217 949 066
www.imti.pt

Regno Unito

Maritime and Coastguard Agency
Tel.: +44 2380329315
www.dft.gov.uk/mca/

Repubblica Ceca

Státní plavební správa
Tel.: +420 234637111
www.spspraha.cz

Repubblica Slovacca

Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258 272 159
www.soi.sk

Romania

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor
Tel.: +40 311 18 62
www.anpc.gov.ro

Slovenia

Pritožbe vezane na pogodbene odnose med prevozi in potniki
Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
Tržni inšpektorat RS
Tel.: +386 1 280 87 00
www.ti.gov.si

Svezia

Konsumentverket
Tel.: +46 771423300
www.konsumentverket.se

Svezia

Transportstyrelsen
Tel.: +46 771503503
www.transportstyrelsen.se

Ungheria

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Útügyi, Vasúti és Hajózási Hivatal
Hajózási Főosztály
Tel.: +36 14741751
www.nkh.gov.hu

Ungheria

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

MI-03-13-173-IT-C



Commissione europea



Diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne

CHE COSA DOVETE SAPERE

Mobilità e trasporti



Ufficio delle pubblicazioni



Imbarco negato? Cancellazione? **Ritardo** prolungato? Difficoltà all'acquisto del biglietto?



Il diritto dei passeggeri che viaggiano per mare e per vie navigabili a viaggiare comodi e sicuri è tutelato dall'Unione Europea. Ciò consente di beneficiare di una migliore qualità e affidabilità dei servizi.

Tali diritti si applicano ai passeggeri che viaggiano nel territorio dell'Unione Europea su grandi traghetti e navi da crociera per mari, fiumi, laghi o canali.

NON DISCRIMINAZIONE

La normativa europea protegge i passeggeri da qualsiasi forma di discriminazione fondata sulla nazionalità, sul luogo di residenza o su eventuali disabilità all'atto di acquisto di un biglietto o durante il viaggio.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti degli altri passeggeri e devono essere messi in condizione di viaggiare agevolmente e senza costi aggiuntivi.



Le compagnie e gli agenti di viaggio possono rifiutare di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta solo quando ciò sia fisicamente impossibile a causa delle dimensioni del traghetto o della nave o nel caso in cui ciò comporti una violazione degli obblighi stabiliti in materia di salute e di sicurezza.

Se l'imbarco è negato per tali ragioni, il passeggero ha diritto al rimborso o ad un trasporto alternativo. La compagnia può esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza necessaria; questa persona dovrà viaggiare gratuitamente.

Si raccomanda di informare la compagnia, l'operatore del terminale, l'agente di viaggio o l'operatore turistico della necessità di assistenza (ad es. la necessità di viaggiare con un cane guida) con almeno 48 ore di anticipo. Quando si effettua la prenotazione, notificare le esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici.

Se la compagnia è responsabile della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità, il passeggero ha diritto a essere risarcito integralmente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Le società di trasporto devono informare il passeggero sul prezzo del biglietto, sui suoi diritti e sulle condizioni di viaggio sia alla partenza sia nelle varie fasi del viaggio.

Saranno fornite informazioni accessibili a persone con disabilità o a mobilità ridotta.

In caso di ritardo o cancellazione di un traghetto o di una nave, la compagnia o l'operatore del terminale deve informare il passeggero sul nuovo orario di partenza e di arrivo previsto o fare ogni ragionevole sforzo per comunicare informazioni sui servizi alternativi entro 30 minuti dall'orario previsto di partenza.

ASSISTENZA IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE

In caso di ritardo superiore a 90 minuti o in caso di cancellazione, la compagnia è tenuta ad offrire gratuitamente spuntini, pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa (se sono disponibili nel terminale portuale o possono essere ragionevolmente forniti). Quando necessario, la compagnia dovrà provvedere a una sistemazione per un massimo di tre notti (con copertura finanziaria massima di €80 a notte per passeggero) e al trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione. La compagnia è tuttavia sollevata dall'obbligo di provvedere alla sistemazione se il ritardo o la cancellazione è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio la sicurezza della nave.

TRASPORTO ALTERNATIVO O RIMBORSO IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, la compagnia dovrà offrire la possibilità di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale non appena possibile e senza alcun supplemento o
- il rimborso del prezzo del biglietto e il ritorno gratuito al primo punto di partenza

COMPENSAZIONE ECONOMICA IN CASO DI RITARDO ALL'ARRIVO

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, il passeggero può avere diritto a una compensazione economica compresa tra il 25% e il 50% del prezzo del biglietto, a seconda dell'entità del ritardo.

I passeggeri hanno diritto al risarcimento tranne nei casi in cui siano possessori di biglietti aperti, siano stati informati del ritardo prima dell'acquisto del biglietto, la causa dipenda dal passeggero, le condizioni meteorologiche mettano a rischio la sicurezza della nave o il ritardo sia dovuto a circostanze straordinarie.

