

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	2
Cosa è:	2
Principi Fondamentali.....	2
Personale a contatto col cliente	3
LA CAREMAR.....	4
chi è:	4
LA CAREMAR E LA QUALITA' DEL SERVIZIO	5
FATTORI DELLA QUALITA'	6
SICUREZZA DEL VIAGGIO	6
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE.....	6
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA'	6
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI NAUTICI	8
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO.....	9
SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	9
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	9
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	10
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	10
LIVELLO DEL SERVIZIO DI SPORTELLO E DI IMBARCO-SBARCO.....	11
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.....	11
INTEGRAZIONE MODALE	12
LA CAREMAR E LA TUTELA DELL'UTENTE/VIAGGIATORE	13
Monitoraggio degli standard di qualità	13
RIMBORSI E PENALITA'	13
COPERTURA ASSICURATIVA PER INFORTUNI ALLE PERSONE	15
INDENNIZZO PER DANNI ALLE COSE	16
DOVERI DEL VIAGGIATORE	17
RECLAMI E SUGGERIMENTI	18

LA CARTA DEI SERVIZI**COSA È:**

E' una occasione di incontro con il Cliente che permette a Campania Regionale Marittima S.p.A. – CAREMAR - di illustrare sinteticamente il proprio ruolo di vettore, in taluni collegamenti marittimi, teso a garantire e migliorare le esigenze di spostamento dalle isole e verso le isole servite.

E' uno stimolo, per CAREMAR, a perseverare nei propri programmi di miglioramento della qualità del servizio offerto all'utenza rispettando i sotto indicati

PRINCIPI FONDAMENTALI**• EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'accessibilità ai servizi ed il pari trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, sono garantiti alla clientela nel rispetto delle normative vigenti.

• CONTINUITÀ

Intesa come garanzia di impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, ordini delle Autorità competenti, stato di necessità ed ogni altro motivo indipendente dalla volontà della Società.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la Società adotterà le possibili misure di tipo informativo al fine di arrecare all'utenza il minore disagio possibile.

• PARTECIPAZIONE

Intesa come collaborazione dei viaggiatori per le principali problematiche che riguardano il servizio reso e volta a favorire ogni possibile miglioramento dello stesso; a tal fine l'utente è messo nelle condizioni di formulare osservazioni/suggerimenti e di inoltrare reclami con diritto di ricevere, per questi ultimi, opportuno riscontro.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Intesa come obiettivo strategico di mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia – sia gestionale che del servizio offerto – mediante l'adozione di ogni possibile soluzione organizzativa, procedurale e tecnologica.

PERSONALE A CONTATTO COL CLIENTE

Il personale a diretto contatto col cliente è reso facilmente individuabile dalla divisa della CAREMAR.

La CAREMAR s'impegna affinché il personale adotti, nei confronti del cliente, un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

Con la propria Carta dei Servizi CAREMAR confina i suoi standards alla peculiare specificità di vettore marittimo. Migliori benefici alla mobilità dei cittadini in termini globali di tempo e confortevolezza potranno essere conseguiti allorchè troveranno attuazione le Carte dei soggetti erogatori dei servizi connessi al trasporto marittimo (Porti e Società di gestione di servizi portuali).

La Carta è disponibile:

- sul sito ufficiale della Caremar: www.caremar.it.
 - presso le biglietterie di scalo
 - a bordo delle unità navali
 - presso gli uffici della Caremar
-

LA CAREMAR

CHI È:

La CAREMAR – Campania Regionale Marittima SpA – viene costituita, per dettame della legge 169/1975 sul riordinamento dei servizi marittimi di carattere locale, al fine di espletare, dal 1° gennaio 1976, i collegamenti tra la Campania ed il Lazio rispettivamente con le Isole Partenopee e Ponziane.

L’iniziativa si rende necessaria al fine di garantire e soddisfare le esigenze di mobilità delle popolazioni isolate nonché quelle dei servizi postali e commerciali contribuendo a promuovere lo sviluppo socio-economico di ciascuna isola, privilegiando il carattere di pubblica utilità del servizio ancorché attuato con principi imprenditoriali.

Attesa la finalità di adeguare i servizi alle esigenze di spostamento delle persone e delle merci e di confortevolezza del viaggio, la CAREMAR ha attuato e persegue il rinnovamento/potenziamento della propria flotta con naviglio di avanzata tecnologia; inoltre, per ridurre i tempi di navigazione, dispone di numerose unità veloci.

Il “chi è la CAREMAR” può essere sintetizzato nei seguenti significativi numeri:

- 6 scali serviti nei collegamenti con le isole partenopee
- 4 scali serviti nei collegamenti con le isole ponziane
- 20.505 corse effettuate nel settore partenopeo
- 4.061 corse effettuate nel settore pontino
- 305.528 miglia percorse nel settore partenopeo
- 148.179 miglia percorse nel settore pontino

che la rendono il vettore al servizio delle isole partenopee e ponziane garantendo la “continuità territoriale” con il continente sempre perseguita dalle popolazioni isolate.

LA CAREMAR E LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO

Consapevole del mandato sociale ed economico affidatole dalla Legge, la CAREMAR ha sempre identificato nella "centralità e soddisfazione dell'utente" l'obiettivo strategico della propria attività promuovendo l'attuazione dei servizi e dei correlati processi di miglioramento in linea con ogni ragionevole aspettativa del viaggiatore.

Nell'ottica di pervenire ad un sempre miglior grado di soddisfazione dell'utenza, la CAREMAR ha individuato alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per garantire ai viaggiatori un servizio di Qualità elevata:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi nautici
- confortevolezza del viaggio
- servizi aggiuntivi a bordo
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza
- livello del servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco
- attenzione all'ambiente
- integrazione modale

Per i fattori di qualità più significativi è attivato periodicamente un sondaggio del grado di soddisfazione del cliente.

Il viaggiatore potrà confrontare la propria esperienza di utente con gli "standards" indicati dalla CAREMAR e, se lo riterrà, presentare osservazioni, suggerimenti, reclami. Osservazioni e suggerimenti possono essere inviati a: Caremar S.p.A. – Ufficio Reclami – Rione Sirignano, 2 – Napoli – e saranno presi in massima considerazione.

Ai reclami verrà data risposta scritta entro il termine massimo di 30 giorni di calendario, inteso quale intervallo di tempo intercorrente tra la data di ricezione della lettera di reclamo e la data di spedizione del riscontro.

FATTORI DELLA QUALITA'

SICUREZZA DEL VIAGGIO

- L'adozione di ogni direttiva e/o raccomandazione degli Organismi ed Enti preposti in materia di sicurezza;
- il notevole livello di progettazione e costruzione dei mezzi nautici con conseguimento della massima classificazione del RINA (Registro Italiano Navale);
- la puntuale ottemperanza degli interventi manutentivi eseguiti da specialisti del settore ed il mantenimento della massima classe RINA;
- l'elevata professionalità del personale preposto alla conduzione delle unità

conferiscono ai collegamenti CAREMAR un elevato standard di sicurezza comprovato dalla pressoché inesistente incidentalità per passeggeri ed auto al seguito.

La CAREMAR si colloca tra le prime società di navigazione che hanno adottato il "Safety Management System" (SMS) istituendo un sistema gestionale-procedurale che ottempera ai requisiti del Codice Internazionale di Gestione della Sicurezza delle Navi. Ai fini della validità della certificazione conseguente è sottoposta a controlli sistematici da parte dell'Ente certificatore.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

La CAREMAR è impegnata ad attuare ogni possibile provvedimento finalizzato alla sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore; a tale scopo:

- ai passeggeri viene impedito l'accesso ai locali di bordo che non sono a loro destinati ed è vietato il permanere in garage durante la navigazione;
- il personale di bordo vigila sul corretto comportamento dei viaggiatori che s'intrattengono nelle sale, saloni o altri spazi comuni a loro riservati;
- le aree garage vengono sorvegliate.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA'

I servizi della CAREMAR sono strutturati per garantire le esigenze di spostamento delle persone e delle merci. I collegamenti vengono espletati con continuità e regolarità per tutto l'anno. Qui di seguito le linee esercite e le relative frequenze (andata e ritorno):

SETTORE PARTENOPEO
NAVI TRAGHETTO
Capri-Sorrento: 4 corse al giorno, tutto l'anno;
Napoli-Capri: 5 corse al giorno in inverno; 6 corse al giorno in estate;
Napoli-Procida-Ischia: 8 corse al giorno, tutto l'anno; 2 sono dirette;
Pozzuoli-Procida-Ischia: 3 corse al giorno, tutto l'anno;
ALISCAFI
Napoli-Procida-Ischia: 5 corse al giorno in inverno; 6 corse in estate; 2 sono dirette;
Napoli-Procida: 2 corse al giorno, tutto l'anno.

SETTORE PONTINO
NAVI TRAGHETTO
Formia-Ponza: 2 corse al giorno, tutto l'anno;
Formia-Ventotene: 1 corsa al giorno, tutto l'anno;
Anzio-Ponza: linea stagionale, dal 16/6 al 15/9; 1 corsa al giorno nei giorni feriali; 2 corse al giorno nei giorni festivi.
ALISCAFI
Formia-Ponza: 1 corsa al giorno, tutto l'anno;
Formia-Ventotene: 1 corsa al giorno in inverno; 2 corse al giorno in estate.

Gli utenti possono ottenere informazioni sui servizi, collegamenti, orari e tariffe anche chiamando il Call Center al n. 892.123.

La CAREMAR garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per i disservizi, i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Caremar.

La CAREMAR garantisce la puntualità nei collegamenti in condizioni meteo marine favorevoli. In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per cause di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Caremar, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito internet o mediante avvisi esposti presso le proprie biglietterie e i moli, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La CAREMAR adotta le medesime misure informative per le ipotesi di mancata partenza per cause imputabili alla Società. Inoltre, con riferimento a tale ipotesi, la CAREMAR garantisce al Cliente il rimborso dell'intero importo del biglietto, previa semplice richiesta alla biglietteria emittente o alla Direzione della Società, con contestuale restituzione del titolo di viaggio inutilizzato.

L'affidabilità del servizio è ragguardevole; le caratteristiche tecnologiche della flotta CAREMAR permettono l'espletamento delle traversate anche con condizioni meteomarine severe.

L'organizzazione operativa e l'efficienza dei mezzi nautici assicurano la migliore puntualità conseguibile nel "trasporto marittimo". La pluriennale attività ha evidenziato che la grandissima parte dei ritardi è ascrivibile:

- a condizioni meteomarine avverse; in tali casi, il Comando Nave privilegia per quanto possibile il comfort del passeggero al tempo di traversata, mutando rotta e velocità standard;
- a carenze/disservizi connessi agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni nautiche di attracco e/o delle operazioni di imbarco/sbarco, e che, fatte salve cause di forza maggiore e/o motivi di sicurezza, vengono contenuti entro i limiti di tolleranza tipici dei servizi terrestri metropolitani cui va aggiunta la specificità del "viaggiare per mare".

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI NAUTICI

La CAREMAR è impegnata a garantire l'igiene ed il decoro a bordo delle proprie unità. All'uopo, con cadenza trimestrale, vengono eseguiti interventi di derattizzazione, disinfestazione e di pulizia a fondo interna ed esterna; quotidianamente viene effettuata la normale pulizia degli spazi pubblici e delle toilettes con la frequenza rapportata alla tipologia e durata del viaggio

nonché alla densità dei passeggeri. Inoltre i locali frequentati dai passeggeri sono dotati di contenitori differenziati porta rifiuti di rapida accessibilità.

Le operazioni di pulizia, fatta eccezione per emergenze che richiedono tempestivo intervento, vengono eseguite in assenza di passeggeri a bordo.

Sopralluoghi ispettivi, anche su unità viaggianti, verificano l'adempimento delle direttive aziendali in materia.

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

La centralità del "cliente" trova la CAREMAR impegnata non solo a porre la massima attenzione all'efficienza dei servizi ma anche a rendere comoda e gradevole la traversata.

In merito, il processo di rinnovamento della flotta ha perseguito e persegue importanti requisiti di confortevolezza, tra i quali:

- la realizzazione di sale o saloni ove i passeggeri trovano sistemazione in poltrone;
- l'adozione di sistemi di stabilizzazione che minimizzano il movimento di rollio (pendolamento trasversale tipico delle unità in navigazione concausa del "mal di mare");
- la climatizzazione dei locali, onde favorire le condizioni ambientali di salubrità.

Le sistemazioni passeggeri sui mototraghetti tradizionali sono in grado di soddisfare densità medio-alte di viaggiatori e - con eccezione per punte d'affluenza - più che sufficienti per la densità media di viaggiatori delle linee di collegamento servite.

Gli utenti delle unità veloci trovano sistemazione in poltrona; il numero dei passeggeri trasportabili è limitato al numero dei posti a sedere.

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

Per rendere più confortevole la traversata, a bordo delle navi traghetto, le sale passeggeri sono dotate di televisori. Durante la traversata è attivo lo snack-bar.

Le unità che offrono servizio di snack-bar hanno adottato il piano di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) relativo all'igiene dei prodotti alimentari.

SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

Per facilitare la mobilità dei cittadini con handicap di deambulazione, le unità della flotta CAREMAR costruite nell'ultimo decennio recepiscono le disposizioni in materia di superamento delle barriere architettoniche tecnicamente compatibili con la tipologia del mezzo nautico.

La CAREMAR dispone infatti di 5 unità (tre traghetti tradizionali e due traghetti veloci) dotate di ascensore per un facile accesso ai saloni passeggeri direttamente dal garage.

Sulle unità di precedente costruzione, che difettano di agevolamenti per portatori di handicap, il personale è a disposizione per fornire la massima assistenza possibile, tesa a minimizzare i disagi per raggiungere i saloni di bordo.

I passeggeri portatori di handicap hanno priorità di imbarco e vengono accompagnati dal personale fino alla loro sistemazione a bordo e successivo sbarco; durante la navigazione il personale sarà disponibile ad ascoltare eventuali specifiche esigenze.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Informazioni relative ai collegamenti e correlati orari sono rinvenibili, ogni giorno, sui giornali locali di maggior diffusione. Deplianti riportanti collegamenti e orari sono disponibili presso le agenzie demandate ad emettere titoli di viaggio CAREMAR. I cittadini possono ottenere le informazioni relative ai servizi e collegamenti espletati dalla CAREMAR:

- sul sito internet www.caremar.it;
- chiamando il Call Center al n. 892.123;
- e a terra: presso la Direzione della Società nei giorni ed orari d'ufficio;
- presso gli scali d'imbarco negli orari di servizio delle biglietterie;
- presso le agenzie di viaggio abilitate alla emissione di titoli di viaggio Caremar.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il personale della CAREMAR a contatto con il pubblico, per quanto attiene:

- **ALLA RICONOSCIBILITÀ**

è individuabile attraverso un cartellino di riconoscimento, ben visibile, riportante il logo della Società nonché fotografia, cognome, nome e dati identificativi aziendali dell'interessato;

- **ALLA PRESENTABILITÀ**

è tenuto a curare la pulizia ed il decoroso aspetto della persona;

è tenuto ad indossare la prevista divisa sociale.

- **AL COMPORTAMENTO**

è tenuto a trattare l'utente con rispetto e cortesia, ad esprimersi con linguaggio comprensibile ed irreprensibile, ad agevolare i diritti del viaggiatore ed a vigilarne l'adempimento degli obblighi;

è tenuto ad assicurare prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero insorgere.

LIVELLO DEL SERVIZIO DI SPORTELLI E DI IMBARCO-SBARCO

La CAREMAR ha adottato da tempo una procedura informatizzata per l'emissione dei tickets di viaggio da parte di un selezionato numero di Agenzie di Viaggi italiane, anche se, per ragioni connesse alla tipicità dei servizi, la vendita di biglietti è concentrata perlopiù presso le biglietterie di scalo, ove l'operatività di personale qualificato e l'adozione di P.C. per l'emissione di biglietti automatizzati minimizzano i tempi di bigliettazione.

L'affluenza agli sportelli, ove necessario, e le operazioni di imbarco/sbarco sono razionalizzati con incanalamenti per code.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Nello sviluppo e nel miglioramento dei propri servizi la CAREMAR pone particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

• **INQUINAMENTO MARINO**

A tutela dell'ambiente marino le unità navali sono dotate di impianti di trattamento delle acque oleose, acque nere e rifiuti solidi; la connessa certificazione ed i periodici controlli di convalida assicurano che la funzionalità di detti impianti ottempera alle normative volte ad impedire lo scarico in mare di oli, morchie e residui fangosi e/o solidi.

• **INQUINAMENTO ATMOSFERICO**

I motori sono alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo; viene rivolta la massima attenzione – manutentiva e di conduzione – al corretto funzionamento degli apparati motori onde impedire l'emissione di fumi di combustione ricchi di particelle di incombusti.

• **INQUINAMENTO ACUSTICO**

La rumorosità è un fenomeno connesso alla tipologia del mezzo nautico. A tutela dell'inquinamento da questo evento, le unità recepiscono le più avanzate tecnologie, in termini progettuali e di adozione di materiali fonoassorbenti, intese a realizzare il migliore possibile isolamento sonoro e ad assicurare che il livello di rumorosità non ecceda il limite di normale tollerabilità.

INTEGRAZIONE MODALE

La CAREMAR, “vettore marittimo”, è uno dei segmenti della mobilità.

Nella consapevolezza che lo spostamento dei cittadini non inizia e termina con la traversata, i servizi ad essa affidati sono strutturati con l’obiettivo di evitare gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio del passeggero; per tale ragione, la scelta degli scali e degli orari dei collegamenti è finalizzata – tra l’altro – a favorire la migliore possibile integrazione con altre modalità di trasporto.

LA CAREMAR E LA TUTELA DELL'UTENTE/VIAGGIATORE

Il "dialogo" della CAREMAR verso l'utente è improntato alla migliore trasparenza.

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard di qualità, la CAREMAR svolge apposite verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla qualità ed efficienza dei servizi erogati. In particolare, e con l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi sempre più efficienti, la CAREMAR distribuisce periodicamente sulle proprie unità dei questionari diretti a verificare il grado di soddisfazione dei passeggeri espresso sinteticamente mediante l'attribuzione di un punteggio da 1 a 5, in relazione a ciascuno dei fattori / indicatori di qualità sopra descritti ed al servizio considerato nel suo complesso.

I questionari distribuiti dalla CAREMAR presentano una griglia predisposta sul modello di quella di seguito riportata.

QUALITA' PERCEPITA DAL CLIENTE	1	2	3	4	5
Regolarità del servizio e puntualità					
Puntualità dei mezzi					
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi					
Confort del viaggio					
Sicurezza del viaggio e del passeggero					
Personale: aspetti relazionali e comportamentali					
Informazioni alla clientela					
Rispetto dell'ambiente					
Procedura d'imbarco/sbarco per i portatori di handicap					
Livello del servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco					
Valutazione complessiva					

RIMBORSI E PENALITÀ

La CAREMAR prevede, di norma, forme di rimborso nei casi ed alle condizioni riportate nel Regolamento di Trasporto che ha le medesime forme di pubblicità della presente Carta dei Servizi e/o nel Codice della Navigazione, quali:

- Il rimborso totale dell'importo pagato se il passeggero rinuncia al viaggio per ritardo di partenza del mezzo di navigazione, con obbligo di restituzione del titolo di viaggio non utilizzato;
- il rimborso totale dell'importo pagato in caso di mancata partenza del mezzo di navigazione, con obbligo di restituzione del titolo di viaggio non utilizzato;
- il rimborso della differenza di prezzo nel caso in cui il servizio erogato non corrisponda a quello venduto (per il caso di traversata con traghetto tradizionale anziché con unità veloce).

Nei casi di disdetta del viaggio da parte del cliente per proprio impedimento, è previsto che il rimborso comporti una penalità a suo carico; al riguardo il rimborso è commisurato al:

- 90% dell'importo pagato al netto dei diritti di prevendita se il viaggio è disdettato entro il giorno antecedente la partenza;
- 75% dell'importo pagato al netto dei diritti di prevendita se il viaggio è disdettato il giorno della partenza.

Non sono praticati rimborsi per viaggi disdettati dopo la partenza del mezzo di navigazione. Il diritto al rimborso si prescrive – in ogni caso – decorsi 180 giorni dalla data di partenza indicata sul titolo di viaggio. Il rimborso può essere richiesto presso gli uffici della Società e presso le agenzie che hanno emesso il biglietto di viaggio, a fronte di restituzione dello stesso.

COPERTURA ASSICURATIVA PER INFORTUNI ALLE PERSONE

Il viaggio del passeggero delle unità CAREMAR beneficia di copertura assicurativa per eventuali infortuni che per responsabilità civile, a bordo, dovessero interessare la persona.

Gli infortuni vanno segnalati – all'accadimento – al Comando Nave che provvede, previo accertamento, a redigere processo informativo di cui viene rilasciata copia al passeggero e ad annotare l'avvenimento nel giornale di bordo.

La richiesta dell'indennizzo va inoltrata alla Direzione della CAREMAR che provvede ad interessare il proprio broker in materia per la liquidabilità del danno.

La polizza assicurativa è stipulata con primaria compagnia internazionale.

INDENNIZZO PER DANNI ALLE COSE

Il bagaglio al seguito del passeggero trova specifica tutela, in tema di danni o sottrazioni, nella normativa del Regolamento di Trasporto della Caremar.

Se gli avvenimenti dannosi interessano i veicoli imbarcati, il Comando nave provvede a redigere apposita verbalizzazione – in contraddittorio – rilasciando al danneggiato copia di tale documento, sottoscritto dalle parti, riportante l'avvenuta constatazione del danno ed osservazioni al riguardo.

L'indennizzo, richiedibile dall'avente diritto, viene valutato sulla scorta degli elementi acquisiti in sede di verbalizzazione e liquidato nella misura prevista dal Regolamento di Trasporto o, di rimando, dalla normativa di legge.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

La CAREMAR ricorda anche che il viaggiatore ha i seguenti [doveri](#) da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto;
 - non occupare più di un posto a sedere;
 - non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
 - rispettare il divieto di fumo;
 - non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri passeggeri;
 - non trasportare animali al seguito senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
 - non trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
 - non usare dispositivi di emergenza salvo quando previsto;
 - attenersi alle prescrizioni e formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali ove previsto;
 - rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni del vettore e le indicazioni ricevute dagli operatori;
 - rispettare le regole del vivere civile non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed il livello di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.
-

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I viaggiatori sono invitati a segnalare irregolarità e ad avanzare proposte e osservazioni relative alla qualità del servizio erogato attraverso lettere da indirizzare alla Direzione Generale della CAREMAR – Rione Sirignano, 2 – 80121 Napoli -.