



Autorità Portuale MARINA DI CARRARA



PRINCIPALI DIRITTI DEI PASSEGGERI NELL'UNIONE EUROPEA



- 1. DIRITTO A NON ESSERE DISCRIMINATI NELL'ACCESSO AL TRASPORTO**
Tutti i passeggeri hanno pari accesso al trasporto e sono tutelati, in particolare, contro le discriminazioni sulla base di nazionalità, residenza o disabilità.
- 2. DIRITTO A MOBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E ASSISTENZA SENZA COSTI AGGIUNTIVI PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA**
I passeggeri a mobilità ridotta hanno il diritto di ricevere assistenza senza costi aggiuntivi durante viaggi in tutti i modi di trasporto, affinché godano delle medesime possibilità di viaggio accessibili agli altri cittadini.
- 3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE PRIMA DELL'ACQUISTO E NELLE VARIE FASI DEL VIAGGIO, IN PARTICOLARE IN CASO DI PERTURBAZIONE**
I passeggeri hanno il diritto di ricevere informazioni corrette sul prezzo del biglietto, sui loro diritti e sulle circostanze attinenti al loro viaggio in modo tempestivo e opportuno prima del viaggio, durante il viaggio e dopo il viaggio in caso di perturbazioni.
- 4. DIRITTO DI RINUNCIARE AL VIAGGIO (RIMBORSO) IN CASO DI PERTURBAZIONE**
In caso di forti ritardi, soppressione o negato imbarco, i passeggeri hanno il diritto al rimborso integrale del prezzo del biglietto.
- 5. DIRITTO ALL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI TRASPORTO IN CASO DI PERTURBAZIONI (RIPROTEZIONE O CAMBIO DI PRENOTAZIONE)**
In caso di forti ritardi, soppressione o negato imbarco, i passeggeri hanno il diritto di ricevere un servizio alternativo di trasporto, quanto prima, oppure di effettuare un cambio di prenotazione secondo la loro convenienza. Il vettore ha l'obbligo di offrire una scelta immediatamente al verificarsi della perturbazione, in modo chiaro e univoco.
- 6. DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI FORTI RITARDI ALLA PARTENZA O IN PUNTI DI COINCIDENZA**
I passeggeri rimasti bloccati hanno il diritto di ricevere immediatamente un livello minimo di assistenza, sul posto presso terminali/stazioni e/o a bordo mentre aspettano l'inizio o la continuazione del viaggio in ritardo o la riprotezione.
- 7. DIRITTO A UNA COMPENSAZIONE**
A determinate condizioni in caso di forte ritardo o soppressione e in tutti i casi di negato imbarco del trasporto aereo, i passeggeri hanno diritto a una compensazione finanziaria standardizzata per il disagio sopportato. Tale compensazione varia in ciascun modo a seconda del tempo perso a causa della perturbazione, della distanza da percorrere e/o del prezzo del biglietto.
- 8. DIRITTO ALLA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE PER I PASSEGGERI E IL LORO BAGAGLIO**
A norma delle convenzioni internazionali e della normativa unionale, i vettori sono responsabili per i passeggeri e il loro bagaglio. In caso di morte, lesione e problemi con i bagagli e in alcuni casi di ritardo, i passeggeri possono avere diritto a una compensazione da determinare a seconda dei danni sopportati. Tale compensazione può essere soggetta a limiti di legge.
- 9. DIRITTO A UN SISTEMA RAPIDO E ACCESSIBILE DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI**
I passeggeri insoddisfatti hanno diritto di inoltrare un reclamo presso il vettore. In caso di non risposta entro un determinato limite di tempo o di insoddisfazione per la risposta ricevuta, i passeggeri hanno il diritto di inoltrare un reclamo presso il competente organismo nazionale responsabili dell'applicazione, che deve trattarlo entro un tempo ragionevole. Esistono procedimenti extragiudiziali e giudiziali previsti dalla normativa unionale e nazionale (p. es. sistemi di risoluzione alternativa delle controversie e procedimenti giudiziali per le controversie di modesta entità istituiti a livello nazionale o europeo).
- 10. DIRITTO ALLA PIENA ED EFFICACE APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI NELL'UE**
I passeggeri hanno il diritto di confidare nella corretta applicazione da parte dei vettori e nell'efficace controllo di osservanza delle norme unionali da parte degli organismi nazionali responsabili dell'applicazione.



MAIN EU PASSENGER RIGHTS



- 1. RIGHT TO NON-DISCRIMINATION IN ACCESS TO TRANSPORT**
All passengers have equal access to transport and are in particular protected against discrimination based on nationality, residence or disability.
- 2. RIGHT TO MOBILITY ACCESSIBILITY AND ASSISTANCE AT NO ADDITIONAL COST FOR DISABLED PASSENGERS AND PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)**
PRM have the right to be assisted at no additional cost when travelling by all models of transport in order to allow them to enjoy the same possibilities to travel as other citizens.
- 3. RIGHT TO INFORMATION BEFORE PURCHASE AND AT THE VARIOUS STAGES OF TRAVEL, NOTABLY IN CASE OF DISRUPTION**
Passengers have the right to be correctly informed of the ticket price, their rights and the circumstances of their journey in a timely and relevant manner before the journey as well as during and after the travel in case of disruption.
- 4. RIGHT TO RENOUNCE TRAVELLING (REIMBURSEMENT) WHEN THE TRIP IS DISRUPTED**
In the event of long delayed, cancelled travel or denied boarding, passengers have the right to the reimbursement of the full ticket price.
- 5. RIGHT TO THE FULFILMENT OF THE TRANSPORT CONTRACT (REROUTING OR REBOOKING) IN CASE OF DISRUPTION**
In the event of long delayed, cancelled travel or denied boarding, passengers have the right to receive an alternative service of transport, as soon as possible, or to rebook at their best convenience. The choice must be offered by the carrier as soon as the disruption takes place, in a clear and uncontroversial way.
- 6. RIGHT TO GET ASSISTANCE IN CASE OF LONG DELAY AT DEPARTURE OR AT CONNECTING POINTS**
Stranded passengers have the right to be provided a minimum level of care immediately, on the spot at terminals/stations and/or on board while waiting for the beginning or the continuation of the delayed journey or for their rerouting.
- 7. RIGHT TO COMPENSATION**
Under certain conditions in case of long delayed or cancelled travel and always in case of denied boarding in air, passengers are entitled to a standardised financial compensation for the trouble suffered. Such compensation varies for each mode according to the time lost due to the disruption, the distance of the journey and/or the ticket price.
- 8. RIGHT TO CARRIER LIABILITY TOWARDS PASSENGERS AND THEIR LUGGAGE**
Under International conventions and EU Law, carriers are liable for passengers and their luggage. In case of death, injury and baggage problems and in some cases of delay, passengers may be entitled to compensation to be determined according to the damage they suffered. Such compensation can be limited depending on the applicable law.
- 9. RIGHT TO A QUICK AND ACCESSIBLE SYSTEM OF COMPLAINT HANDLING**
Passengers have the right to lodge a complaint with the carrier if dissatisfied. In case of lack of answer after a certain time-limit, or dissatisfaction with the carriers' answer, they have the right to lodge a complaint within the competent National Enforcement Body, which should treat it within a reasonable timeframe. Out of Court and Court procedures are also available under EU and national law (e.g. Alternative Dispute Resolution systems, national or European Small Claim Procedure at Court).
- 10. RIGHT TO FULL APPLICATION AND EFFECTIVE ENFORCEMENT OF EU PASSENGER RIGHTS**
Passengers have the right to count on a proper application by carriers and on an effective enforcement of EU rules from National Enforcement Bodies.



AVVISO AI PASSEGGERI



Si informa la gentile clientela che è possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato via mare e per vie navigabili interne (solo dopo aver inviato un reclamo ai vettori e agli operatori dei terminali e decorsi sessanta giorni dall'invio), all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- pec@pec.autorita-trasporti.it
- art@autorita-trasporti.it

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it



NOTICE TO PASSENGERS



We inform our customers that it is possible to submit formal complaint to the Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), in accordance with Regulation (EU) No. 1177/2010 concerning the rights of passengers in transportation by sea and inland waterways (only after submitting a formal complaint to the carriers and terminal operators, and within sixty days), at Via Nizza 230, 10126 - Torino (Italy), or at the following email addresses:

- pec@pec.autorita-trasporti.it
- art@autorita-trasporti.it

For more information, visit www.autorita-trasporti.it