NAVIGAZIONE LIBERA DEL GOLFO — *Since 1953*

CARTA DELLA MOBILITÀ

Ed. 2021 (inizio attività dal 1 luglio al 31 dicembre)

La Carta della Mobilità, carta dei servizi per il settore trasporti, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana che recita al comma 1: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale" e al comma 2: "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi". Tale disposizione trova riscontro a livello comunitario nell'art. 8 del Trattato di Maastricht, il quale espressamente prevede che: "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".
La Carta della Mobilità è lo strumento di comunicazione e informazione attraverso cui Navigazione Libera del Golfo si impegna a garantire il rispetto di standard qualitativi per il servizio offerto.
Nelle pagine che seguono sono esplicati alcuni dei valori cui si ispira la Navigazione Libera del Golfo nello svolgimento delle sue attività, nonché gli indicatori e gli obiettivi di qualità, i canali di comunicazione con la Società e una serie di utili informazioni sui servizi offerti.

La Carta è disponibile presso gli Uffici di Navigazione Libera del Golfo, presso tutte le biglietterie degli scali operati dalla Società, sul sito internet ufficiale www.navlib.it e a bordo delle unità navali.

Schema della Carta:

Sezione I:
I Principi fondamentali della Carta
Presentazione di Navigazione Libera del Golfo S.r.l.

Sezione II:
La Qualità del servizio offerto
Monitoraggio degli Standard di qualità
Riservatezza e tutela dei dati

Sezione III:
Mappa delle rotte
Porti
Acquisto dei titoli di viaggio
Trasporto Bagagli
Trasporto Animali e specie protette

Sezione IV:
La relazione con il passeggero
Copertura Assicurativa per infortuni al passeggero
Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

Sezione V:
Servizio di informazione
Penali di variazione
Ritardi
Annullamento totale del biglietto e rimborsi
Reclami e Suggerimenti

SEZIONE I:

1. I Principi fondamentali della Carta

La Carta della mobilità è una occasione di incontro con il passeggero che permette a Navigazione Libera del Golfo di illustrare sinteticamente il proprio ruolo di vettore teso a garantire e migliorare le esigenze di spostamento dalle isole e verso le isole servite.

Nella redazione della Carta, Navigazione Libera del Golfo s.r.l. ha seguito le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del successivo D.P.C.M. 30.12.1998 relativamente alla mobilità dei passeggeri, oltre al Reg. UE 1177/2010 per la tutela dei diritti dei passeggeri, anche a mobilità ridotta.

Navigazione Libera Del Golfo considera la Carta della Mobilità uno stimolo a perseverare nei propri programmi di miglioramento della qualità del servizio offerto al passeggero rispettando i sotto indicati **principi fondamentali**:

1.1 Eguaglianza e Imparzialità

- L'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, escludendo ogni discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e nazionalità. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e residenti) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.
- La Società adotta iniziative finalizzate al continuo miglioramento dell'accessibilità ai servizi per talune fasce d'utenti (portatori di handicap, anziani, donne incinte).
- Il comportamento della Società, più in generale, è ispirato nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.2 Continuità

- L'erogazione del servizio viene garantita con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatta eccezione per circostanze indipendenti dalla volontà della Società.
- In caso di sciopero, verranno divulgate tempestivamente le notizie circa i servizi minimi garantiti; questo adempimento rimane tuttavia condizionato dal comportamento di terzi rispetto alla Società. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Società, la stessa adotta misure di informazione dei passeggeri al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

1.3 Partecipazione

- Il passeggero ha accesso alle informazioni attraverso il sito internet, le biglietterie e gli uffici della Società, in cui vengono pubblicati informazioni e variazioni in merito ai servizi offerti.
- Attraverso il Call Center il passeggero può avere una relazione diretta con la Società.
Il Call Center supporta il cliente nella scelta del proprio itinerario, offre informazioni logistiche, agevola il processo di prenotazione e raccoglie i suggerimenti degli utenti in merito ai servizi offerti.
- La Società si impegna a rafforzare questa relazione con i suoi passeggeri acquisendo periodicamente valutazioni e suggerimenti in merito al servizio reso, secondo le modalità esplicitate alla Sezione II di questa Carta.

1.4 Efficienza ed Efficacia

- L'intero processo organizzativo della Società è volto a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto; a tal scopo la Società adotta gli indicatori di qualità di cui alla Sezione II di questa Carta.

- Il personale di Navigazione Libera del Golfo indossa divise per facilitare il processo di riconoscimento del personale da parte dei passeggeri sia a bordo che a terra.
- Nel preciso intento di consolidare il rapporto di fiducia tra passeggeri e Società, il comportamento del personale è cortese, professionale e disponibile, atto a soddisfare le esigenze dei passeggeri, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza a bordo.

1.5 Libertà di scelta

- L'accessibilità alle informazioni viene potenziata e garantita attraverso moderni mezzi di comunicazione atti ad agevolare la scelta dei passeggeri.

2. Presentazione di Navigazione Libera del Golfo S.r.l.

La società attualmente è gestita unicamente dalla Famiglia Aponte, di origine sorrentina e di antica tradizione marinara, risalente al XVII-XVIII secolo.
La storia recente della società ha inizio nel 1953 con le motonavi "Italia" e "Linda", e poi con la "Santa Teresa", la "Santa Lucia Luntana", la "Santa Maria del Mare", la "Santa Rita", il "Pola" e, ancora dopo, con le M/n "Patrizia" e "Mergellina".
Nel 1981 nacque la soc. "NLG – Navigazione Libera del Golfo S.r.l.", dando il via a una profonda trasformazione societaria e della flotta.
Vennero acquistati, in rapida successione, moderni monocarena con propulsione idrogetto, che gradatamente sostituirono le motonavi: il "Capri Jet" nel 1988, il "Sorrento Jet" nel 1990 , il "Napoli Jet" nel 1991, l' "Amalfi Jet" nel 1993 e l' "Ischia Jet" nel 1995.
Ad esse si aggiunse, nel 1999, il "Super Jet", moderno e veloce monocarena HSC in grado di trasportare ben 580 passeggeri.
La leadership nei settori di competenza era ormai assicurata, ma la fase di potenziamento della flotta non si arrestò: nel 2003 furono acquistati il "Vesuvio Jet" ed il "Tremiti Jet", velocissimi monocarena HSC, stabilizzati elettronicamente e capaci di trasportare 440 passeggeri, alla velocità di 35 nodi, anche nelle condizioni meteo-marine meno favorevoli.
Nel 2006 venne acquisito il "Salerno Jet", di caratteristiche similari, per l'ulteriore potenziamento dei servizi che la società svolge nel Golfo di Salerno.
Nel 2007 è stato acquistato il "Picasso", che ha consentito di allargare l'attività svolta per le Isole Tremiti anche ai Porti del Gargano (Rodi Garganico e Capojale).
Nello stesso anno, infine, la flotta si è arricchita di due moderni catamarani, anch'essi di avanzatissima tecnologia ed elevatissimo livello di comfort: lo "Zenit", destinato alla nuova linea Vieste-Isole Tremiti, ed il "Ponza Jet" col quale la società ha istituito nuovi collegamenti anche per le Isole Pontine: la linea Terracina-Ponza e la Terracina-Ventotene.
Attualmente, la flotta sociale annovera ben 10 monocarena veloci e 1 catamarano; ad essi si aggiungono, 3 motonavi "storiche", il "Santa Lucia Luntana", il "Patrizia" e l' "Ala", che stanno a simboleggiare e testimoniare, anch'esse, l'antica tradizione marinara della società.
Nel 2019 la società ha acquistato il "Jumbo Jet", un'unità veloce fatta costruire con l'obiettivo di trasportare fino a 700 passeggeri.
Insomma un mix di tradizione e modernità che, assieme all'impegno, alle risorse ed alle professionalità costantemente profuse, pongono l'Azienda all'avanguardia su tutti i mercati di riferimento, specie in termini di sicurezza, di comfort e di affidabilità dei servizi che regolarmente svolge.

2.1 La Flotta NLG dedicata alla linea NAVE Termoli - Tremiti

ISOLA DI CAPRAIA

Nave a noleggio, di proprietà della società Caremar S.P.A, utilizzata in attesa dell'entrata in servizio della nave "Santa Lucia"

- **Lunghezza:** 71 metri
- **Stazza:** 1925 tonnellate
- **Velocità:** 27 nodi
- **Capacità di trasporto:** 522 passeggeri e fino a 57 auto

SANTA LUCIA

- **Lunghezza:** 60 metri
- **Stazza:** 2312 tonnellate
- **Velocità:** 32 nodi
- **Capacità di trasporto:** 550 passeggeri e fino a 50 auto

2.2 L'impegno sociale

Navigazione Libera del Golfo pone il massimo impegno nei campi della Sicurezza e della Protezione dell'Ambiente.

La Società stabilisce che tutte le operazioni effettuate dal proprio personale, devono perseguire i seguenti obiettivi aziendali:

- Evitare danni alle persone fisiche e perdite di vite umane;
- Proteggere l'ambiente, in particolare quello marino;
- Mantenere al massimo livello l'efficienza tecnica ed operativa delle navi;
- Proteggere le navi e gli equipaggi dalle conseguenze di pratiche illegali;
- Trasportare i passeggeri in maniera sicura ed efficiente.

2.3 La Sicurezza

La sicurezza delle persone e dei beni trasportati, il benessere degli equipaggi e la salvaguardia dell'ambiente marino e costiero rappresentano la più grande responsabilità della Società Navigazione Libera del Golfo s'impegna a migliorare continuamente il proprio Sistema di Sicurezza e di gestione ambientale in conformità agli standard previsti dalla legislazione nazionale e dalla normativa comunitaria.
In aderenza ai principi dettati dalla International Maritime Organization (I.M.O.), la politica della Società assicura il funzionamento delle proprie navi e delle strutture operative di terra attraverso un sistema della sicurezza, verificato e certificato dall'Amministrazione dello Stato, secondo le direttive del codice IMO/ISM integrato dalle procedure di difesa ambientale della Convenzione MARPOL, dagli standard richiesti della Convenzione STWC per la qualificazione ed addestramento del personale navigante e dalle norme della Convenzione ILO/MLC2006 per la tutela dei diritti e la salute dei lavoratori a bordo.Uffici e navi ricevono annualmente un audit dell'Autorità Marittima e dell'Ente Tecnico di Sorveglianza (RINA) i cui risultati confermano le certificazioni di sicurezza rilasciate in conformitàalla legislazione nazionale ed internazionale.

SEZIONE II:

1. La Qualità del servizio offerto

La Società pone al centro del suo operato il servizio offerto e le esigenze del passeggero.
In quest'ottica di continuo miglioramento vengono posti nuovi e competitivi obiettivi qualitativi.

La Società ha individuato alcuni **indicatori di qualità** da adottarsi come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato e sulla base dei quali procedere alla relativa misurazione al fine di migliorare il servizio reso.

Gli indicatori individuati sono:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero;
3. Regolarità del servizio e puntualità delle navi;
4. Pulizia e condizioni igieniche delle navi;
5. Confortevolezza del viaggio;
6. Servizi aggiuntivi a bordo, ove previsti;
7. Servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta;
8. Informazione alla clientela;
9. Aspetti relazionali e comunicazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza;
10. Livello di servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco;
11. Integrazione modale;
12. Attenzione all'Ambiente.

Con riferimento a ciascun fattore/indicatore di qualità, Navigazione Libera del Golfo S.r.l. garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nello schema che segue.

1.1 Sicurezza del Viaggio

La sicurezza, intesa sia come "safety" che come "security", è garantita oltre che dai livelli di addestramento e formazione degli equipaggi anche e soprattutto dalle molteplici certificazioni, che vengono rilasciate a seguito di visite periodiche da parte delle Capitanerie di porto e del RINA (Registro Italiano Navale). Le norme a cui navi ed equipaggi devono rispondere per ottenere i certificati che permettono l'esercizio nautico e commerciale discendono dall' IMO (International Maritime Organization - organo dell'ONU deputato a dettare disposizioni in tema di sicurezza marittima), dalla Comunità Europea, da leggi e regolamenti nazionali, dai regolamenti di classifica del Registro Italiano Navale.

Questi i principali certificati di cui ogni nave della Navigazione Libera del Golfo S.r.l. è dotata:

1. Certificato di classe rilasciato dal Registro Italiano Navale ed attestante la bontà di scafo e macchina.

2. Certificato di sicurezza trasporto passeggeri rilasciato dalla Capitaneria di porto a seguito di visite congiunte eseguite insieme al Registro Italiano Navale.

3. Certificato Safety Management Certificate (SMC), relativo alle procedure di sicurezza seguitedalle

navi e rilasciato dalla Capitaneria di Porto a seguito di visite congiunte effettuate con il Registro Italiano Navale. Questo certificato attesta la rispondenza delle procedure stesse al sistema denominato International Safety Management - ISM Code - emanato dalla già citata International Maritime Organization e recepito dalla Comunità Europea per le navi passeggeri ed unità veloci Ro-Ro.

4. Certificato per i servizi di bordo rilasciato dalla Capitaneria di porto con validità annuale ed attestante la capacità dell'equipaggio e dei servizi di sicurezza di bordo nel fronteggiare qualsiasi tipo di emergenza.

5. La società stessa per poter gestire il tipo di naviglio di cui è proprietaria deve essere in possesso di un certificato di gestione sicurezza denominato DOC (Document of Compliance) che attesta il rispetto delle norme del già citato International Safety Management – ISM Code
   - dell'International Maritime Organization dal punto di vista della capacità degli uffici a terra di gestire la sicurezza. Tale certificato viene rilasciato alla società proprio a seguito di visita agli uffici operativi della direzione centrale da parte della Capitaneria di porto e del Registro Italiano Navale ed ha validità quinquennale, con obbligo di riconvalida annuale.

Con riferimento alla "sicurezza del viaggio", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Incidentalità passeggeri a bordo	n. incidenti/tot. pass. trasportati	0,001%	0,004%	Sistema informativo
Incidentalità auto al seguito	n. incidenti/tot. auto trasportate	0,010%	0,021%	Sistema informativo
Applicazione Internaz. Safety Management	n. audit positivi/tot. audit RINA	100%	100%	Certificazione
Livello di classificazione RINA	n. navi con classe max/tot. navi	100%	100%	Certificazione
Percezione complessiva della sicurezza	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero

Navigazione Libera del Golfo a personale e patrimoniale del passeggero:

- Ai passeggeri non è consentito l'accesso ai locali di bordo che non sono a loro destinati né il permanere in garage e/o l'accedervi durante la navigazione;
- Il personale di bordo vigila sul corretto comportamento dei passeggeri che s'intrattengono nelle sale, saloni o altri spazi comuni a loro riservati;
- Le aree garage vengono monitorate con sistema di telecamere a circuito chiuso;

- E’ attivata una procedura automatizzata per la temporanea custodia di oggetti dimenticati e rinvenuti a bordo, finalizzata, alla restituzione, ove possibile, ai legittimi proprietari.

Con riferimento alla “sicurezza personale e patrimoniale del passeggero”, sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Entità furti ai passeggeri	n. furti/tot. Passeggeri	0,000%	0,000%	Sistema informativo
Entità furti in auto	n. furti/tot. auto trasportate	0,000%	0,000%	Sistema informativo
Disponibilità servizio deposito valori (viaggi m/l durata)	n. navi con servizio dep. valori/ tot. Navi	100%	100%	Specifiche aziendali
Vigilanza aree garage di bordo	n. aree monitorate/totale aree	100%	100%	Specifiche aziendali
Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.3 Regolarità del servizio e Puntualità delle navi

I servizi di Navigazione Libera del Golfo S.r.l. sono strutturati per garantire le esigenze di spostamento delle persone e rispettano i piani quinquennali di assetto assentiti dall’amministrazione ai sensi delle leggi sui servizi convenzionati. I collegamenti vengono espletati dalle unità della Compagnia con continuità e regolarità per tutto l’anno.

Gli itinerari e le frequenze idonei ad agevolare lo spostamento dei passeggeri dalle isole e verso le isole rispecchiano le esigenze di mobilità delle popolazioni isolane - che lo Stato ha deciso di garantire attraverso Navigazione Libera del Golfo non disgiunte da quelle dei flussituristici, con conseguente differenziazione tra stagione invernale ed estiva.
Il dettaglio è rinvenibile sul sito web “**www.navlib.it**” dai quali emergono anche la rete dei collegamenti e la composizione della flotta

L’efficienza della flotta di Navigazione Libera del golfo assicura il possibile contenimento dell'eventuale ritardo e la connessa migliore puntualità conseguibile.

I ritardi possono essere ascrivibili:

- A condizioni meteo marine avverse. In tali casi il Comando Nave privilegia, per quanto possibile, il comfort del passeggero mutando rotta e velocità standard;
- A operazioni di imbarco/sbarco che si prolungano per cause non attribuibili a responsabilità armatoriale;
- A carenze/disservizi connessi agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni nautichedi ormeggio/disormeggio;
- A non prevedibili avarie tecniche;

- A controlli di sicurezza portuale ed anche a eventuali controlli di polizia;
- A eventi straordinari indipendenti dalla organizzazione del vettore, quali ad esempio a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:

  - attese o riduzioni di velocità per intenso traffico portuale in entrata/uscita;
  - assistenza/soccorso ad altri natanti in difficoltà.

Con riferimento alla "regolarità del servizio e puntualità", sono stati individuati gli indicatori di qualità riportati nella tabella sottostante con le relative modalità di monitoraggio del servizio.

TERMOLI-ISOLE TREMITI	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Continuità del servizio	A/S	A	A	Sistema informativo
Frequenza del servizio	Come indicato sul sito web www.navlib.it o al numero +39 375 5872244			
Affidabilità*	omissioni di servizio/ tot. Servizio offerto	100%	100%	Specifiche aziendali
Rispetto orario di arrivo programmato**	orario di arr consuntivo/orario di arr programmato	100%	100%	Specifiche aziendali
Percezione regolarità	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

(*) Escluse le omissioni di servizio per cause non imputabili a NLG S.r.l. (condizioni meteo marine, avarie tecniche indipendenti dall'organizzazione del vettore e altri eventi straordinari).
(**) Esclusi i ritardi non imputabili a NLG S.r.l. (condizioni meteo marine, avarie tecniche indipendenti dall'organizzazione del vettore e altri eventi straordinari).

1.4 Pulizia e condizioni igieniche delle navi

NLG S.r.l è impegnata a garantire l'igiene ed il decoro a bordo delle proprie unità. All'uopo, con cadenza periodica, vengono eseguiti interventi preventivi di derattizzazione, disinfestazione e di pulizia a fondo interna ed esterna; quotidianamente viene effettuata la normale pulizia degli spazi pubblici e delle toilette con la frequenza suggerita dalla tipologia e durata del viaggio nonché dalla densità dei passeggeri.

Inoltre, i locali frequentati dai passeggeri sono dotati di contenitori porta rifiuti di rapida accessibilità. Le operazioni di pulizia delle cabine e degli spazi pubblici, fatta eccezione per emergenze che richiedano tempestivo intervento, vengono eseguite in assenza di passeggeri a bordo.

Ogni nave è periodicamente sottoposta a ispezioni non preannunciate da parte dei NAS (Nucleo Anti Sofisticazioni dell'Arma dei Carabinieri) per le zone di ristorazione ed alloggi passeggeri ed a visite ed ispezioni periodiche da parte degli Uffici di Sanità Marittima per le zone riservate agli equipaggi. A seguito di queste ultime visite vengono rilasciate specifiche certificazioni.

Inoltre, come previsto dal D.lgs. 155/97 sull'igiene dei prodotti alimentari, specifici controlli

periodici programmati vengono effettuati da ditte certificate. Infine, sopralluoghi ispettivi interni, anche su unità viaggianti, verificano l'adempimento delle direttive aziendali in materia.

Sono pianificati interventi come segue:

- Disinfestazione: non meno di N° 4/anno
- Derattizzazione: non meno di N° 4/anno
- Pulizia spazi pubblici: prima di ogni traversata
- Servizio ecologico (pulizia toilette): prima di ogni traversata e durante il viaggio cadenzato per tratta.

Con riferimento alla "pulizia e condizioni igieniche delle navi", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Visite ispettive NAS	n. ispez. positiva/ tot. isp.	100%	100%	Certificazione
Ispezioni periodiche Sanità Marittima	n. ispez. positiva/ tot. isp.	100%	100%	Certificazione
Controlli da ditte certificate	n. ispez. positiva/ tot. isp.	100%	100%	Certificazione
Percezione complessiva del livello di pulizia	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	85%	75%	Sondaggio tramite questionario

1.5 Confortevolezza del viaggio

La centralità del passeggero trova Navigazione Libera del Golfo impegnata non solo a porre la massima attenzione all'efficienza dei servizi ma anche a rendere comoda e gradevole la traversata.
Il processo di rinnovamento della flotta ha mirato e mira al miglioramento del comfort del passeggero mediante:

- L'adozione di sistemi di stabilizzazione che minimizzano il movimento di rollio;
- La climatizzazione dei locali, onde favorire le condizioni ambientali di salubrità.

Tali condizioni sono tutelate anche dall'introduzione del divieto di fumo in tutti i locali chiusi di bordo. I passeggeri fumatori possono, peraltro, utilizzare i ponti esterni e comunque le zone scoperte della nave, ove ciò non sia espressamente vietato per motivi di sicurezza. Le sistemazioni passeggeri sui traghetti sono in grado di soddisfare la densità dei passeggeri delle linee di collegamento servite.

Con riferimento alla "confortevolezza del viaggio", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (A livello di servizio)

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Disponibilità posti a sedere	Num. Posti a sedere / Tot pass. Trasp.	100%	100%	Certificazione
Sistemi di stabilizzazione anti rollio	Num. Unità Stabilizzate / Totale unità	100%	100%	Certificazione
Climatizzazione	Num. Unità Climatizzate / Totale unità	100%	100%	Certificazione
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	Num. Passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.6 Servizi aggiuntivi a bordo

Per rendere più confortevole il viaggio ed abbreviare i tempi di traversata nella percezione del passeggero, la nave dispone di sala soggiorno dotata di bar/paninoteca e comode poltrone. Tutte le unità che offrono servizio di ristorazioneosservano i dettami del D.lgs. 155/97, che dà attuazione alle direttive comunitarie in materia dicontrolli sulla pulizia degli ambienti di bordo e sul trattamento igienico dei prodotti alimentari, secondo il sistema di analisi e controllo Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).

Con riferimento ai "servizi aggiuntivi a bordo", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Servizio di Bar	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva della qualità	n. passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.7 Servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta

Per facilitare la mobilità dei passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta, le unità della flotta di Navigazione Libera del Golfo recepiscono tutte le vigenti disposizioni in materia. In particolare, dispongono di aree di parcheggio in garage riservate alle auto dei passeggeri su sedia rotelle, di montascale, e, in generale, per tutte le PMR, di aree riservate nelle sale

poltrone e nelle aree comuni, nonché di locale igienico pubblico adeguatamente attrezzato. Inoltre, tutte le unità rendono accessibili gli ambienti dei locali pubblici. Infine, il personale è stato appositamente istruito.

Per quanto riguarda l'accesso e la permanenza a bordo, dispone di una via preferenziale chi ha prenotato e necessita di assistenza per l'imbarco: è sufficiente che si presenti sottobordo almeno due ore prima della partenza.
Naturalmente, il Comando Nave è tenuto a verificare l'effettiva esistenza dei presupposti che hanno determinato l'assegnazione di queste sistemazioni all'atto dell'acquisto del biglietto.

Per quanto attiene il dettaglio dei servizi garantiti ai passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta si rimanda espressamente a quanto riportato nella presente carta della mobilità nella sezione IV paragrafo 3.

Con riferimento ai "servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Accessibilità locali pubblici (rampe per accesso ai locali, ecc.)	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva della qualità dei servizi per i pass. diversamente abili e a mobilità ridotta	n. passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.8 Informazione alla Clientela

I passeggeri possono ottenere informazioni aggiornate relative ai servizi, collegamenti, orari e tariffe ed effettuare prenotazioni attraverso le seguenti modalità:

- Dal sito internet ufficiale di Navigazione Libera del Golfo S.r.l. ***www.navlib.it*** (disponibile in italiano e inglese);
- Presso le agenzie di viaggio abilitate alla emissione di titoli di viaggio di Navigazione Libera del Golfo S.r.l.;
- Presso gli scali d'imbarco negli orari di servizio delle biglietterie;
- Presso l'ufficio informazioni disponibile a bordo delle navi di Navigazione Libera del Golfo.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione V paragrafo 1 della presente carta della mobilità.

Informazioni su scioperi programmati e servizi minimi garantiti sono diffuse, nel rispetto della normativa in materia, a mezzo stampa o sul sito internet ***www.navlib.it*** di Navigazione Libera del Golfo S.r.l.

Con riferimento al servizio "Informazione alla clientela", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Punti di informazione negli scali di imbarco	N. scali dotati/N.° totale scali	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Punti di informazione a bordo	N. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione esaustiva dell'informazione	Num. Passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	90%	85%	Sondaggio tramite questionario

1.9 Aspetti relazionali e comunicazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza

II personale di Navigazione Libera del Golfo a contatto con il pubblico, per quanto attiene:

La riconoscibilità

- Deve essere ben identificabile attraverso una divisa sociale riportante il logo della Società. Gli addetti ai centri di prenotazione sono tenutiad identificarsi indicando il nome e l'ufficio di appartenenza.

La presentabilità

- Deve indossare la prevista divisa sociale;
- Deve avere un aspetto ben curato, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.

Il comportamento

- Deve trattare il passeggero con rispetto e cortesia, esprimersi con linguaggio comprensibile ed irreprensibile;
- Deve garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del passeggero qualora dovessero insorgere.

Con riferimento agli "aspetti relazionali e comportamentali", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Riconoscibilità personale front-line	n. personale identificato / tot. personale	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Presentabilità personale front - line	n. persone in divisa / tot. personale	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva sul personale di front - line	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	90%	85%	Sondaggio tramite questionario

1.10 Livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco

Navigazione Libera del Golfo adotta una procedura informatizzata per l'emissione di titoli di viaggio. Ciò consente alle biglietterie di scalo ed alle agenzie collegate alla rete:

- La visualizzazione immediata della possibilità di soddisfacimento della richiesta del passeggero e le possibili offerte alternative;
- L'emissione di ticket con tempi minimi di bigliettazione;
- La possibilità di prenotazione per i gruppi, con scadenza a termine se non convertita in titolodi viaggio.

L'affluenza agli sportelli di scalo e le operazioni di imbarco/sbarco sono razionalizzati con incanalamenti per code.
Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione III paragrafo 3 della presente carta della mobilità.

Con riferimento al "livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Adozione sistemi informatizzati per l'emissione di documenti di viaggio	n. punti vendita dotati/tot. punti vendita	100%	100%	Sistema informativo
Adozione di razionalizzazione affluenza passeggeri	n. scali dotati/tot. scali	100%	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva del livello del servizio	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.11 Integrazione modale

Navigazione Libera del Golfo nella consapevolezza che lo spostamento dei passeggeri non inizia e termina con la traversata, si adopera affinché l'utenza possa acquisire consapevolezza in merito ai servizi e collegamenti intermodali con altri vettori di trasporto e fornisce, in particolare, adeguate informazioni sulla viabilità e modalità di accesso ad ogni singolo scalo sul sito internet ufficiale **www.navlib.it**.

Con riferimento alla "integrazione modale", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Strutture portuali dotate di parcheggi per l'utenza privata, fermate di taxi e autobus di linea.	n. scali dotati/n.scali serviti	100%	100%	Rilevazione
Percezione sulla visibilità, comprensibilità ed efficacia della segnaletica portuale	Num. Passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario
Percezione sulla adeguatezza dei collegamenti porto / città e porto / banchina	Num. Passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario
Percezione complessiva dell'integrazione modale	Num. Passeggeri sodd. / Totale passeggeri intervistati	85%	80%	Sondaggio tramite questionario

1.12 Attenzione all'Ambiente

Nello sviluppo e nel miglioramento dei propri servizi NLG S.r.l. 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; 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

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

A tutela dell'inquinamento acustico 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 della normale tollerabilità.

Con riferimento alla "attenzione all'ambiente", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Risultati Ottenuti	Modalità
Sistemi e procedure antinquinamento marino	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Certificazione
Sistemi e procedure antinquinamento atmosferico (livello manutentivo apparati motori e livello tenore di zolfo)	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Certificazione
Sistemi e procedure antinquinamento acustico	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	100%	Certificazione
Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	75%	Sondaggio tramite questionario

2. Monitoraggio degli Standard di Qualità

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard attesi, NLG S.r.l., svolge verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla efficienza dei servizi prestati. In particolare, la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela.

Gli indicatori di qualità di ciascun fattore vengono monitorati con metodologie di rilevazione dati.

Il grado di soddisfazione del passeggero relativamente a ciascun fattore di qualità è rilevato tramite apposito questionario che viene inviato all'indirizzo mail indicato all'atto dell'acquisto del biglietto di NLG S.r.l.

Ogni eventuale osservazione e/o suggerimento da parte dei passeggeri sarà recepito con la massima considerazione da parte di NLG S.r.l.

NLG S.r.l. si premura, inoltre, di analizzare tempestivamente lafenomenologia collegata al reclamo producendo statistiche periodiche in merito.

3. Riservatezza e tutela dei dati

Navigazione Libera del Golfo applica le vigenti disposizioni normative in materia di tutela e riservatezza dei dati dei Clienti (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e Regolamento GDPR 2016/679) ed adotta le opportune misure tecniche e organizzative previste dalla legge al riguardo.

SEZIONE III:

1. Mappa delle rotte

Navigazione Libera del Golfo è una società leader nel settore dei trasporti marittimi veloci con le isole minori italiane.

Nel 2021 la società ha iniziato un nuovo collegamento con la nave in convenzione, dal porto di Termoli verso le Isole Tremiti.

2. Porti

Di seguito l'elenco delle Biglietterie di porto delle linee sottoposte ad obblighi di servizio pubblico nella Linea "Termoli-Tremiti"

TERMOLI
NAVIGAZIONE LIBERA DEL GOLFO
MOLO DI NORD EST, VIA DEL PORTO 86039 -
TERMOLI (CB)
Tel. +390875704859
E-mail: tremiti.termoli@navlib.it

TREMITI
NAVIGAZIONE LIBERA DEL GOLFO
PORTO SAN DOMINO 07026 – TREMITI
Tel. +393497597429
E-mail: tremiti.termoli@navlib.it

3. Acquisto dei titoli di Viaggio

La Società commercializza i propri servizi di trasporto attraverso molteplici canali di vendita, i biglietti di passaggio possono essere acquistati direttamente dalla persona interessata, tramite:

- il sito internet www.navlib.it;
- le biglietterie situate nei porti di imbarco, di cui al paragrafo "porti " della seziona terza, i cui riferimenti sono disponibili anche sul sito internet www.navlib.it. Effettuano servizio al pubblico con orari derivanti dall'attività nautica e sono aperte almeno mezz'ora prima dell'orario di partenza della nave;
- le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti

4. Trasporto Bagagli

BAGAGLI – Sono considerati bagagli le valigie, le borse da viaggio, gli zaini e similari, contenenti effetti personali, e che viaggiano al seguito del passeggero. Il passeggero ha il diritto di portare con sé in franchigia un solo collo-bagaglio delle dimensioni massime di cm 50x30x15 e del peso massimo di kg. 5,00. I bagagli eccedenti la franchigia saranno imbarcati dietro pagamento della relativa tariffa. Il biglietto-bagagli remunera esclusivamente il passaggio marittimo del bagaglio stesso. L'imbarco, lo sbarco, la sistemazione e la custodia dei colli durante la navigazione sono a cura e sotto la responsabilità del passeggero. I colli

bagaglio non possono essere sistemati su sedie o poltrone, o in modo da arrecare intralcio agli altri passeggeri. I colli non contenenti effetti personali del passeggero, specie se particolarmente ingombranti, saranno imbarcati, sempre a meno che non sussistano impedimenti di ordine tecnico e sanitario, e a insindacabile giudizio del Comando di Bordo.
Il passeggero che dovesse introdurre a bordo sostanze o oggetti di detenzione illecita, o non in regola con le vigenti disposizioni sanitarie o di Legge sarà responsabile verso la Società per i danni, le ammende e le multe che si dovessero sopportare a seguito di tale introduzione.
La Compagnia risponde esclusivamente, nei limiti di legge, per gli oggetti di valore consegnati, contro regolare ricevuta, al Comando. La Società non risponde di valori, preziosi, danaro o quant'altro lasciato in auto o in locali comuni a bordo della nave. In ogni caso spetta comunque al reclamante provare l'entità della perdita o del danno subito, nonché il fatto che tale perdita o danno sia avvenuta nel corso del trasporto.

4.1 Oggetti smarriti

Nell'eventualità di oggetti dimenticati o andati smarriti a bordo, il passeggero può rivolgersi direttamente all'Ufficio del Commissario di Bordo nell'arco della stessa giornata e possibilmente prima della ripartenza della nave.

Successivamente, dopo ulteriori ricerche ad opera della struttura aziendale designata, tali oggetti vengono consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Napoli, luogo deputato a ricevere gli stessi da tutti gli scali, che provvede a mantenerli in deposito e custodia come debitamente indicato dalla normativa civilistica in materia.

4.2 Procedura per il risarcimento danni a cose trasportate

Per gli avvenimenti dannosi che 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 ogni altra osservazione al riguardo. Il risarcimento danni richiedibile dall'avente diritto viene valutato, anche e soprattutto, sulla scorta degli elementi acquisiti in sede di verbalizzazione ed eventualmente liquidato, direttamente dalla Società o tramite coobbligati, nella misura prevista dalla normativa applicabile in materia.

Il danneggiato dovrà inderogabilmente avviare la richiesta di risarcimento danni entro e non oltre il termine di prescrizione semestrale previsto dall'art. 438 del vigente Codice della Navigazione.

Nel caso di danno apparente nessuna domanda di risarcimento, perdita o altro sarà ammessa se lo stato del veicolo non sia stato riconosciuto in contraddittorio con il Comando Nave, secondo la procedura sopra riportata.

5. Trasporto Animali e specie protette

CANI, GATTI E ANIMALI DOMESTICI – Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto di cani, gatti ed altri piccoli animali domestici vivi al seguito dei passeggeri ed a fronte del pagamento della tariffa prevista. Nessun animale può essere introdotto nelle sale e nei locali destinati ai passeggeri, ad eccezione dei cani guida dei non vedenti.

I cani debbono essere muniti di museruola e guinzaglio. I gatti o altri animali domestici devono essere trasportati in gabbie o ceste a cura dei loro proprietari. Il nutrimento degli animali è a

cura dei proprietari. Per gli animali che viaggiano a seguito passeggeri è richiesta la seguente documentazione: certificato sanitario o veterinario in corso di validità attestante che l'animale non è affetto da malattie e, in particolare per i cani, che è stato sottoposto a vaccinazione antirabbica.

Detta documentazione può essere richiesta al momento del rilascio del relativo biglietto o dal personale di bordo all'atto dell'imbarco. Gli esemplari appartenenti a specie animali o vegetali protette, in ottemperanza all'art. 727-bis del codice penale, a recepimento delle direttive comunitarie 92/73/CE, e 2009/147/CE, nonché alla Legge n. 150 del 7/2/1992 a recepimento del Regolamento CE n. 338/97 del Consiglio del 9.12.1996, possono essere trasportati solo se muniti della relativa licenza o certificato ed alle condizioni ivi previste.

SEZIONE IV:

1. La Relazione con il passeggero

Navigazione Libera del Golfo è impegnata nello sviluppo dei servizi dedicati alla clientela attraverso una importante opera di rinnovamento della flotta e di revisione dell'organizzazione.

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero e la Società instaurano una relazione caratterizzata da reciproci diritti e doveri.

1.1 Diritti e Doveri del passeggero

La Società rispetta i seguenti *diritti* del passeggero:

- Sicurezza del viaggio;
- Continuità del servizio;
- Trasparenza e agevole reperibilità delle informazioni in merito alle rotte servite, alle date di prestazione del servizio, agli orari e alle tariffe applicate;
- Rispetto degli orari programmati in condizioni meteo-marine favorevoli e salvo casi non imputabili alla Società;
- Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi;
- Igiene e pulizia delle navi;
- Identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico;
- Rispetto del divieto di fumo sulle navi.

Il passeggero, da parte sua, è tenuto a rispettare i seguenti *doveri*:

- Comunicare con precisione al momento dell'acquisto del titolo di viaggio i seguenti dati: generalità, recapito telefonico, indirizzo mail, affinché possa, in tempo utile, essere informato di ogni eventuale ritardo, sospensione o omissione di partenza del mezzo di navigazione;

- Munirsi di valido titolo di viaggio ed essere in possesso di un documento di identità individuale in corso di validità;
- Occupare solo un posto a sedere;
- Non occupare i posti riservati alle persone a mobilità ridotta;
- Rispettare il divieto di fumo sulle navi;
- Non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura alle navi o locali aziendali;
- Non recare disturbo agli altri viaggiatori con comportamenti scorretti;
- Non trasportare oggetti considerati nocivi e pericolosi;
- Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- Non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio;
- Rispettare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto e dalle Disposizioni di Sicurezza;
- Rispettare le leggi e i regolamenti che disciplinano il trasporto degli animali.

2. *Copertura Assicurativa per infortuni al passeggero*

Il viaggio del passeggero beneficia di copertura assicurativa per eventuali infortuni derivanti dalla responsabilità di NLG S.r.l. che dovessero interessare la personaa bordo, durante le operazioni di imbarco e sbarco o all'interno degli Uffici della Società.

Gli infortuni devono essere segnalati tempestivamente al Comando Nave, il quale, sulla base di quanto accertato, redige un processo verbale e ne rilascia copia al passeggero, annotando contestualmente l'avvenimento sul giornale di bordo.

La richiesta dell'eventuale indennizzo va inoltrata alla sede amministrativa della Società sita in:

Napoli–Via G.Melisurgo– cap 80133.

La Società provvede ad interessare gli Assicuratori, tramite i propri broker, per l'apertura del sinistro.

3. *Persone a Mobilità Ridotta (PMR)*

L'accoglienza a bordo dei passeggeri con esigenze specifiche è regolata dal Decreto Legislativo 8 marzo 2005 n.52, dalle circolari attuative emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, dal Reg. UE 1177/2010 oltre che dalle procedure interne di NLG S.r.l.

Si considerano **passeggeri con mobilità ridotta (PMR)** le persone la cui mobilità sia ridotta a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), disabilità o incapacità intellettiva, o per qualsiasi altra causa di disabilità, gestanti o persone con mobilità ridotta per ragioni di età, la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche.

La Società accetta la prenotazione di persone con disabilità o a mobilità ridotta che ne facciano richiesta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri e si impegna a fornire assistenza senza oneri aggiuntivi. La NLG – Navigazione Libera del Golfo, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti, è in grado di offrire per tutta la durata del viaggio assistenza alle PMR, Persone a Mobilità Ridotta.
Tutte le biglietterie di scalo sono in grado di fornire, al momento della prenotazione e/o dell'emissione del biglietto, tutte le informazioni essenziali sui servizi di bordo disponibili fornendo quotidianamente, per ogni partenza, le informazioni necessarie.

Le unità della flotta sono in grado di ospitare a bordo le PMR, incluse quelle che deambulano su sedie a rotelle a condizione che per le stesse sia possibile trasferirsi/essere trasferiti sulle poltrone in dotazione alle unità. Non è infatti possibile effettuare il viaggio sulle sedie a rotelle per questioni normative. Inoltre, per tutta la durata del viaggio, dall'imbarco sino allo sbarco, personale qualificato ed addestrato, riconoscibile dalla dicitura "CREW" sulla divisa sociale, offrirà assistenza continuativa ed informazioni alle PMR.

1. **Assistenza nei porti**:

- La PMR verrà assistita, qualora ne abbia necessità, dal momento dell'accesso nell'area portuale, sia che questo sia avvenuto con mezzi privati, bus o treno;
- La PMR sarà accompagnata fino alla biglietteria, per l'acquisto del titolo di viaggio o, qualora ne fosse già in possesso, all'imbarco;
- una volta sbarcata verrà accompagnata presso la biglietteria dello scalo.

2. **Assistenza a bordo delle unità navali**:

La PMR verrà assistita dal personale di bordo:

- nelle operazioni di imbarco/sbarco;

- nella gestione del bagaglio;
- nel raggiungimento del posto assegnato;
- nel recarsi ai servizi igienici.

Qualora la PMR sia assistita da un proprio accompagnatore, questi potrà richiedere di prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.
Per le PMR non vedenti,NLG S.r.l. prevede la gratuità dellasistemazione per il passeggero accompagnatore.

4. Diritto a risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora NLG sia responsabile, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o delle attrezzature specifiche utilizzate da persone con disabilità offrirà alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore della sostituzione dell' attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

I passeggeri con casi clinici in corso devono essere in possesso di idonea certificazione medica, rilasciata da una struttura dello Stato, in originale, con data non anteriore alle 48 ore prima della partenza.

Le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano alla Società, al momento della prenotazione o dell'acquisito anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti, o la necessità di trasportare apparecchi medici purché tali esigenza o necessità siano note in tale momento. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le PMR devono notificare il Vettore o l'operatore del terminale con almeno 48 ore di anticipo e presentarsi in un luogo destinato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.

Qualora il viaggio sia prenotato tramite agenzia o tour operator, il passeggero deve accertarsi che le richieste di assistenza particolare di cui si necessita, siano segnalate secondo la vigente procedura informatizzata di NLG S.r.l.

L'acquisto del biglietto, con la segnalazione prevista per una delle categorie "PMR", dà diritto a una linea d'imbarco privilegiata della propria auto al seguito e alla disponibilità di poltrone riservate nei locali pubblici di bordo. Pertanto, il passeggero disabile o a mobilità ridotta, potrà salire a bordo in via preferenziale presentandosi all'imbarco almeno due ore prima dell'orario di partenza.

Se non viene effettuata la predetta notifica, NLG S.r.l. fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cuiha acquistato il biglietto.

Al fine di garantire il miglior servizio, i passeggeri con mobilità ridotta e/o che necessitano di assistenze particolari, senza veicolo al seguito, devono presentarsi per le operazioni di check-in almeno un'ora prima della partenza.

La NLG:

- assicura che il proprio personale, che fornisce assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta, abbia una formazione specifica sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità;
- assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia;
- se una persona con disabilità o a mobilità ridotta è accompagnata da un cane da assistenza, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona in questione, a condizione che sia fornita notifica a NLG S.r.l., in conformità delle norme applicabili inmateria di trasporto di animali da assistenza.

4.1 Donne in gravidanza

Le passeggere in stato di gravidanza possono imbarcarsi solo previa comunicazione scritta del proprio stato al bordo e presentazione di certificato medico rilasciato non oltre 48 ore prima della partenza che autorizzi espressamente il viaggio, da consegnarsi obbligatoriamente all'ufficiale della nave. L'imbarco comporta accettazione da parte della passeggera dei rischi connessi all'assenza a bordo di assistenza di tipo specialistico e strutture idonee a gestire eventuali emergenze connesse alla condizione di gravidanza, nonché alle specificità del trasporto via mare con conseguente difficoltà di accedere ad assistenza esterna, con conseguente manleva ed esonero di ogni e qualsiasi responsabilità in capo a NLG S.r.l. ed a tutto il personale della stessa.

4.2 Minori

I passeggeri di età inferiore a 14 anni devono viaggiare accompagnati da passeggeri adulti e devono essere in possesso del documento d'identità individuale in corso di validità, in accordo alle disposizioni del Regolamento CE n. 2252/2004.
Devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare sulla nave senza essere accompagnati. In nessun caso il Vettore sarà responsabile per danni occorsi a minori in violazione di quanto sopra.
I passeggeri minorenni di età compresa tra i 14 anni ed i 18 anni, possono viaggiare soli, a condizione di essere in possesso di un'autorizzazione scritta contenente tutte le indicazioni riportate sul biglietto, con la quale i genitori o coloro che esercitano la podestà genitoriale si assumono la responsabilità connessa al viaggio effettuato dal minore allegando, inoltre, lo stato di famiglia ed il documento d'identità dei sottoscritti.

SEZIONE V:

1. Servizio di Informazione

Per richiedere informazioni sulle tratte, i servizi, le agevolazioni tariffarie o per semplici comunicazioni, la Società mette a disposizione dell'utenza i seguenti recapiti:

Centro Assistenza
Customarecare@navlib.it – www.navlib.it

2. Penali di variazione

In caso di ritardo superiore a 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri possono scegliere tra :

- trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.
- 1 ora, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 2 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 3 ore, in un servizio regolare di più di 8 ore, ma non superiore a 24 ore
- 6 ore, in un servizio regolare superiore a 24 ore.

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:
I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- 2 ore, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 4 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 6 ore, in un servizio regolare di più di 8 ma non superiore a 24 ore
- 12 ore, in un servizio regolare superiore a 24 ore.

Il vettore è tuttavia sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, o da circostanza straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

BIGLIETTI ORDINARI

Variazioni di data, linea, numero passeggeri, orario saranno accettate, nei limiti dei posti e spazi disponibili e a condizione che vengano richieste almeno 2 ore prima della partenza prenotata (limitatamente agli orari del call center), previo pagamento di € 3,50 da biglietteria €5,00 web a titolo di rimborso spese per ogni variazione (oltre al pagamento delle eventuali differenze tariffarie), solo se segnalate sul biglietto.

3. Ritardi

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- 1 ora, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 2 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 3 ore, in un servizio regolare di più di 8 ore, ma non superiore a 24 ore
- 6 ore, in un servizio regolare superiore a 24 ore.
- I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:
- 2 ore, in un servizio regolare fino a 4 ore
- 4 ore, in un servizio regolare di più di 4 ore, ma non superiore a 8 ore
- 6 ore, in un servizio regolare di più di 8 ma non superiore a 24 ore
- 12 ore, in un servizio regolare superiore a 24 ore.
- Il vettore è tuttavia sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, o da circostanza straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

4. Annullamento totale e parziale del titolo di viaggio e rimborsi

- Biglietti acquistati on-line sul sito ufficiale NLG: www.navlib.it:

  In caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero, i diritti di prenotazione non saranno rimborsati e i biglietti saranno rimborsati con penalità del 30%, sempre che il biglietto sia stato regolarmente annullato, così come qui di seguito specificato. Gli annullamenti devono essere notificati compilando il modulo online presente sul nostro sito www.navlib.it o inviando una richiesta tramite e-mail a rimborsi@navlib.it indicando il codice booking, entro e non oltre le 48 ore antecedenti la prevista partenza. Decorso tale termine il biglietto non potrà essere annullato e, quindi, rimborsato. Gli importi a rimborso saranno stornati sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto dei biglietti on-line. In caso di ritiro carte d'imbarco alla richiesta di rimborso dovrà essere allegata una scansione delle stesse o, in alternativa, bisognerà inviare tramite posta ordinaria o raccomandata le carte d'imbarco a :
  NLG S.r.l.
  Via G. Melisurgo,4
  80133 - NAPOLI

- Biglietti acquistati on-line sul portali web o presso agenzie di viaggio:

  in caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero, i diritti di prenotazione non saranno rimborsati e i biglietti saranno rimborsati con penalità del 30%, sempre che il biglietto sia stato regolarmente annullato, così come qui di seguito specificato. Gli annullamenti devono essere notificati inviando una richiesta tramite e-mail al servizio clienti del portale o agenzia scelti indicando il codice booking, entro e non oltre le 48 ore antecedenti la prevista partenza. Decorso tale termine il biglietto non potrà essere annullato e, quindi, rimborsato. Gli importi dovuti saranno rimborsati direttamente dal servizio clienti del portale o agenzia utilizzato per l'acquisto. In caso di ritiro carte d'imbarco alla richiesta di

rimborso dovrà essere allegata una scansione delle stesse o, in alternativa, bisognerà inviare tramite posta ordinaria o raccomandata le carte d'imbarco a:
NLG S.r.l.
Via G. Melisurgo,4
80133 - NAPOLI

- Biglietti acquistati presso una delle biglietterie sociali NLG:

  In caso di rinuncia al viaggio per fatto del passeggero, i diritti di prenotazione non saranno rimborsati e i biglietti saranno rimborsati con penalità del 30%, sempre che il biglietto sia stato regolarmente annullato, così come qui di seguito specificato. Gli annullamenti devono essere notificati compilando il modulo online sul nostro sito www.navlib.it inviando una richiesta tramite e-mail a rimborsi@navlib.it indicando il codice booking e IBAN, entro e non oltre le 48 ore antecedenti la prevista partenza. Decorso tale termine il biglietto non potrà essere annullato e, quindi, rimborsato. Il rimborso sarà effettuato tramite bonifico bancario su IBAN comunicato nelle richiesta di rimborso. In caso di ritiro carte d'imbarco alla richiesta di rimborso dovrà essere allegata una scansione delle stesse o, in alternativa, bisognerà inviare tramite posta ordinaria o raccomandata le carte d'imbarco a:
  NLG S.r.l.
  Via G. Melisurgo,4
  80133 - NAPOLI

Nei casi di mancata prestazione del servizio per cause imputabili a Navigazione Libera del Golfo S.r.l., il passeggero che, nei sette giorni successivi alla cancellazione del servizio, intenda utilizzare il biglietto sulla stessa rotta, dovrà previamente recarsi in biglietteria per consentire l'emissione del nuovo biglietto. L'emissione avverrà senza l'applicazione di alcun sovrapprezzo.

Nei medesimi casi, il passeggero che intenda invece ottenere il rimborso del prezzo, dovrà:

- Per Biglietti acquistati on-line sul sito ufficiale NLG:

  www.navlib.it, compilare il modulo online presente sul nostro sito www.navlib.it o inviando una richiesta tramite e-mail a rimborsi@navlib.it indicando il codice booking. Gli importi a rimborso saranno stornati sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto dei biglietti on-line.

- Per Biglietti acquistati on-line sul portali web o presso agenzie di viaggio:

  va inviata una richiesta tramite e-mail al servizio clienti del portale o agenzia scelti indicando il codice booking. Gli importi dovuti saranno rimborsati direttamente dal servizio clienti del portale o agenzia utilizzato per l'acquisto.

- Per Biglietti acquistati presso una delle biglietterie sociali NLG:

  è possibile richiedere il rimborso direttamente alla biglietteria dove sono stati acquistati presentando i biglietti non utilizzati o, in alternativa, inviando una richiesta tramite e-mail a rimborsi@navlib.it indicando il codice booking ed allegando una scansione dei biglietti.

La NLG- Navigazione Libera del Golfo si impegna a rimborsare il prezzo del biglietto entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

5. Reclami e Suggerimenti.

Eventuali reclami dovranno essere notificati per iscritto direttamente alla Società. Infortuni o danni subiti da persone o cose dovranno essere immediatamente notificati al Comando di Bordo della nave su cui si è effettuato il viaggio.

Sede Amministrativa

Navigazione Libera del Golfo S.r.l.

Via G. Melisurgo n.4 – 80133 Napoli

Servizio Clienti

E-mail: customercare@navlib.it

Tel. +39 375 5872244

Sito web: https://www.navlib.it