

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO PER IL SERVIZIO DI TRAGHETTAMENTO VELOCE PASSEGGERI DELLA BLU JET SRL

Ai fini delle presenti **Condizioni Generali di Trasporto** si intende per:

SOCIETÀ: BLU JET s.r.l. a socio unico -Gruppo Ferrovie Italiane S.p.A.

PASSEGGERO: qualsiasi persona che abbia stipulato un contratto di trasporto marittimo di persone e, per l'effetto, sia titolare di un biglietto emesso dalla società attraverso i suoi canali di vendita diretti o attraverso i partner commerciali.

BIGLIETTO: tagliando comprovante la conclusione del contratto di trasporto ovvero biglietto di passaggio ex art.396 del Codice della Navigazione. Il contratto di trasporto ha ad oggetto il trasporto marittimo di passeggeri, bagagli e animali al seguito, dal porto di partenza al porto di arrivo così come disciplinato dagli artt. 396 ss Cod.Nav. e dal Regolamento UE 1177/2010.

Art. 1 - Accettazione del servizio

La Società garantisce il trasporto marittimo nel rispetto delle seguenti **Condizioni Generali di Trasporto**, che il passeggero con l'acquisto del biglietto, per poter usufruire del servizio di trasporto sulle navi della Società relativo alla relazione di viaggio **Messina-Villa S. Giovanni** e viceversa e **Messina-Reggio Calabria** e viceversa, dichiara implicitamente di conoscere, accettare ed osservare, senza alcuna riserva da parte dello stesso.

Le **Condizioni Generali di Trasporto** sono reperibili anche presso i Comandi di bordo, le biglietterie della BLU JET e scaricabili nel sito www.blujetlines.it nella sezione "Le nostre attività".

Art. 2 - Importo del biglietto e validità

Le tariffe applicate ai servizi di trasporto della Società sono esposte nelle rispettive biglietterie e sul sito www.blujetlines.it alla sezione "Orari, Tariffe e Abbonamenti".

Le tariffe applicate dalla Società comprendono l'I.V.A.

Il biglietto di corsa semplice o andata e ritorno in giornata, acquistato dal passeggero è specifico per la tratta prescelta ed è del tipo a corsa indeterminata, a scelta tra quelle programmate nella giornata di validità e per la tratta prescelta.

I titoli di viaggio derivanti dagli abbonamenti hanno corsa determinata, indicata dal passeggero in biglietteria all'atto della consegna del tagliando del blocchetto di abbonamento. L'imbarco sulla nave dei passeggeri sarà consentito fino al limite massimo della capacità di carico prevista dai certificati di sicurezza della nave.

I titoli di viaggio per servizi di traghettamento BLU JET acquistati presso il circuito di Trenitalia, ITALO o Mooney Go, sono validati al momento dell'effettiva fruizione del servizio di traghettamento.

I passeggeri sono tenuti a controllare l'esattezza delle informazioni del viaggio riportate sul biglietto al momento dell'acquisto. In caso di informazioni erranee, non è ricevibile il reclamo tardivo, successivo alla partenza.

Per biglietti smarriti o rubati non è possibile emettere duplicati o rimborso.

Art. 3 - Bambini e ragazzi

I minori di anni 12 devono essere accompagnati da passeggeri adulti. Le regole tariffarie societarie prevedono il biglietto gratuito solo per bambini fino a 4 anni compiuti alla data del traghettamento. I passeggeri accompagnatori devono dotarsi di “**biglietto enfant**” da richiedere presso le biglietterie dei porti di imbarco.

Il passeggero, qualora accompagnato da bambini dovrà provvedere ad una adeguata sorveglianza degli stessi avendo cura che non siano lasciati mai soli e non siano messi in situazione di pericolo, soprattutto nelle fasi imbarco e sbarco dall’unità navale.

Art. 4 - Agevolazioni di viaggio

La Società concede le facilitazioni di viaggio per persone a modalità ridotta (PMR) e per l’eventuale accompagnatore.

Il relativo biglietto è acquistabile solo presso le biglietterie delle zone di imbarco e l’eventuale necessità di assistenza per l’accesso a bordo dovrà essere comunicata alla Società inviando una mail all’indirizzo info@blujetlines.it, in biglietteria o anche attraverso il relativo numero del contact center, 90 minuti prima della corsa prescelta. Per maggiori dettagli visionare art 16 del presente documento

Le agevolazioni previste da eventuali convenzioni sono pubblicate sul sito www.blujetlines.it.

Al passeggero che abbia diritto a più facilitazioni sarà applicata soltanto la più favorevole, non essendo ammesso il cumulo delle stesse. I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono essere muniti della documentazione che dà diritto alla facilitazione stessa e sono tenuti ad esibirlo, a richiesta, al personale di bordo e/o agli incaricati della Società.

Art. 5 – Controllo del biglietto

Il biglietto deve essere esibito all’imbarco al personale addetto completo della “copia per il passeggero” o del “tagliando valido per l’imbarco”. Il biglietto è personale e non è cedibile ad altri; deve essere conservato per l’intera durata del viaggio ed esibito ad ogni eventuale richiesta del personale di bordo o di funzionari delle società addetti al controllo.

Il passeggero che, durante i controlli all’imbarco, sia trovato sprovvisto di regolare biglietto o in possesso di un biglietto a tariffa agevolata senza averne titolo è tenuto all’acquisto di un biglietto regolare a tariffa piena e perde il diritto al rimborso.

Art. 6 – Abbonamenti

Per l’acquisto degli abbonamenti gli interessati devono fare richiesta alla BLU JET s.r.l. attraverso l’apposita modulistica che è scaricabile, per ogni tipologia di abbonamento e per ogni specifica tratta, nel sito www.blujetlines.it alla sezione “Orari e tariffe e abbonamenti”.

Compilando l’apposita richiesta, completa dell’informativa sulla privacy, essa deve essere consegnata presso una delle biglietterie della BLU JET per attivare la pratica di rilascio dell’abbonamento richiesto. La Società si riserva il termine massimo di 5 giorni per la valutazione della adeguatezza della richiesta ed il rilascio dell’abbonamento.

L’utilizzo dell’abbonamento è per numero due corse (una andata e un ritorno) nell’arco della giornata solare.

Art. 7 – Partenze Cancellate o Ritardate

Le navi veloci della BLU JET effettuano il servizio secondo la tabella orari pubblicata presso le biglietterie e disponibile sul sito aziendale www.blujetlines.it alla sezione “Orari, tariffe e Abbonamenti”.

Gli orari di partenza si riferiscono ad operazioni di imbarco terminate. Pertanto, il passeggero dovrà recarsi all’imbarco del mezzo navale qualche minuto prima dell’orario di partenza.

Gli orari di arrivo e partenza possono subire variazioni rispetto al programma per motivi di esercizio, condizioni meteomarine avverse e/o traffico nei porti.

In funzione del coordinamento passeggeri con la società Trenitalia, la partenza della nave veloce potrà essere soggetta ad un posticipo fino a 15 minuti circa, in relazione alla marcia del treno ad essa connessa.

Ai sensi degli artt. 17 e 20 del Regolamento (Ue) 1177/2010, in caso di partenza cancellata o di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza la BLU JET S.p.A. effettua il rimborso del biglietto.

Art.8 – Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate.

Ai sensi degli artt. 18 e 20 del Regolamento (Ue) 1177/2010, in caso di partenza cancellata o di ritardo superiore a 90 minuti il passeggero ha diritto al trasporto alterativo o il rimborso del prezzo del biglietto.

Per quanto riguarda il trasporto alternativo, i passeggeri saranno imbarcati a bordo del primo mezzo navale in partenza per la medesima destinazione, con caratteristiche equivalenti a quello indicato sul biglietto di proprietà della Società, oppure in alternativa a bordo di mezzi navali di RFI.

Per la procedura di richiesta del rimborso si rinvia all’art.9.

Art. 9 –Procedura di richiesta del rimborso

Le richieste di rimborso dovranno prevenire direttamente presso la biglietteria che ha emesso il titolo di viaggio o attraverso il modulo di reclamo disponibile sul sito alla sezione www.blujetlines.it/reclami e presso le biglietterie, compilato in tutte le sue parti.

Il modulo potrà essere consegnato presso al personale di biglietteria o inviato all’indirizzo reclami@pec.blujetlines.it .

Art. 10 – Imbarco, permanenza a bordo e sbarco

Le operazioni di imbarco dei passeggeri a bordo delle unità navali veloci già ormeggiate, avverrà solo 10 minuti prima dell’orario programmato per la partenza e termineranno qualche minuto prima per attendere le necessarie autorizzazioni alla partenza dalle autorità competenti.

Durante la permanenza a bordo il passeggero è tenuto ad individuare il posto a sedere e a sistemare in modostabile il proprio bagaglio, utilizzando anche le apposite cappelliere o spazi adibiti alla sosta dei bagagli; eventuali specifiche esigenze devono essere comunicate al personale di bordo per eventuale autorizzazione del Comandante.

Durante la navigazione i passeggeri devono rimanere seduti. È autorizzato solo lo spostamento per utilizzo dei servizi igienici.

I passeggeri potranno alzarsi solo quando l’unità navale sarà ormeggiata e verrà dato il consenso dal comando al personale di bordo. Lo sbarco dovrà avvenire in condizioni di sicurezza utilizzando gli

appositi appoggi per accesso alle scale e alle passerelle.

Art. 11 –Bagagli- Biciclette

Ogni passeggero ha diritto di portare con sé sulla nave veloce, gratuitamente, un bagaglio a mano di dimensioni massime 50 x40 x 20 cm e peso massimo di 10kg.

I bagagli, assimilabili a valigie, di dimensione e/o peso maggiore devono essere dotati di apposito biglietto acquistabile presso le biglietterie dei siti di imbarco.

Non sono ammessi a bordo carrelli con pacchi per trasporto collettame o espositori di merce destinata alla vendita.

Sono ammesse a bordo le biciclette richiudibili nell'apposita custodia e per quelle elettriche con il connettore batteria staccato.

Per motivi di sicurezza e di incolumità dei passeggeri in transito e in attesa, l'utilizzo della bicicletta non è autorizzato all'interno delle aree di accesso alla biglietteria e successiva zona di imbarco.

La Società declina ogni responsabilità per il furto degli oggetti e/o dei bagagli lasciati incustoditi.

Art. 12 - Animali

Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto gratuito di animali domestici come cani, gatti e altri piccoli animali vivi, al seguito solo se sistemati in gabbia o ceste, a cura del passeggero. In caso di animali di grossa taglia accompagnati dal passeggero devono essere dotati di specifico biglietto acquistabile presso le biglietterie dei porti di imbarco. I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola (per la quale il personale di bordo, valutate le circostanze, potrebbe richiederne l'applicazione). Il trasporto di animali domestici di grosse dimensioni al seguito di passeggeri è soggetto ad apposita autorizzazione del comandante della nave che potrà rifiutarne l'imbarco.

I passeggeri con al seguito animali devono sostare nelle aree indicate dal personale di bordo; i cani guida dei passeggeri ipovedenti sosterranno presso le zone riservate al PMR.

Il trasporto degli animali domestici ed il loro mantenimento sono a carico e cura del possessore. Il trasporto degli animali domestici al seguito dei passeggeri è inoltre regolato dalle disposizioni sanitarie dettate in materia dalle competenti autorità.

Il passeggero si obbliga a manlevare la Società da ogni responsabilità che derivi dall'inosservanza delle norme regolamentari di cui innanzi, nonché delle leggi esistenti in materia.

La Società non risponde dei sinistri che dovessero riguardare gli animali trasportati se l'evento derivi da causa ad essa non imputabile.

Art. 13 – Merci Pericolose

Non è consentito sulle unità navali veloci il trasporto di materie infiammabili, esplosivi, corrosive e pericolose. L'inosservanza di tale prescrizione e la successiva constatazione da parte del personale di bordo, oltre le dirette responsabilità del passeggero, comporterà la denuncia da parte del comandante alle competenti autorità.

Art. 14 - Fatture

Gli interessati devono fare esplicita richiesta di rilascio della fattura all'atto di acquisto del biglietto, comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai fini della fatturazione elettronica, *ai sensi degli artt. 10 se DL n.119/2018 convertito in L. 136/2018.*

Per informazioni sull'emissione delle fatture rivolgersi all'indirizzo info@blujetlines.it.
Le fatture relative alla vendita degli abbonamenti devono essere richieste entro e non oltre la fine dell'anno solare.

Art. 15 - Divieti

È fatto assoluto divieto di:

- a. tenere comportamenti o atteggiamenti che siano o possano essere causa di disturbo o molestia agli altri passeggeri;
- b. esercitare a bordo il mestiere di venditore, cantante, suonatore e simili ed offrire servizi o accompagnamento ai passeggeri;
- c. introdurre nei saloni animali o cose che possono arrecare disturbo ai passeggeri o che siano contrari alle norme di igiene ed al decoro;
- d. utilizzare in modo improprio le sedute (p.es sedersi sui braccioli, sedersi a cavallo di due posti, ecc.);
- e. fumare nelle zone interne della nave;
- f. aprire e chiudere le porte di accesso agli spazi esterni della nave veloce;
- g. indossare o tenere nei bagagli armi e munizioni, le stesse devono essere consegnate all'imbarco al Comando della nave e saranno ritirate soltanto allo sbarco, sono fatte salve le vigenti disposizioni che regolano il porto d'armi per il personale delle Forze Armate e di Polizia;
- h. portare con sé, nel bagaglio materiali infiammabili, esplosivi, corrosivi o comunque pericolosi, nonché bombole cariche di ossigeno, aria compressa, gas e similari;
- j. gettare in mare oggetti di alcun genere;

Art. 16 – Imbarco Passeggeri a Mobilità Ridotta (PMR)

Per persona a mobilità ridotta (PMR) si intende chiunque abbia una particolare difficoltà nell'uso dei trasporti, compresi gli anziani, i diversamente abili e le gestanti.

Il trasporto di PMR che richiede un'assistenza particolare deve essere comunicato, almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza prescelto dal passeggero, inviando una mail all'indirizzo info@blujetlines.it completa dei seguenti dati minimi:

- porto di origine da cui deve essere attivata l'assistenza;
- corsa prescelta (codice corsa o orario);
- eventuale indicazione treno di provenienza;
- tipologia di assistenza richiesta.

Il passeggero riceverà una mail di riscontro alla richiesta con eventuali indicazioni aggiuntive sulle modalità

L'assistenza PMR potrà essere anche richiesta, almeno 90 minuti prima dell'orario di partenza prescelto comunicandolo alle biglietterie o contattando il numero del contact center

- Linea Messina- Villa San Giovanni ai numero 340 9848540
- Linea Messina – Reggio Calabria al numero 340-1545091

al fine di verificare che l'osservanza di obblighi applicabili in materia di sicurezza, la progettazione della nave da passeggeri o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto, compresi i terminali portuali, rendano possibile l'imbarco, lo sbarco e il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza.

Art. 17 - Disposizioni Di Sicurezza

Le seguenti disposizioni di sicurezza sono riportate anche nel retro del biglietto acquistato presso le biglietterie dei porti di imbarco:

- 1) Attendere le operazioni d'imbarco ad almeno 30 mt. di distanza da luogo di ormeggio della nave, fino ad avvenuto sbarco di tutti i passeggeri presenti a bordo;
- 2) Al momento dell'imbarco, disporsi in fila ed attendere il proprio turno con il biglietto in mano da presentare al personale addetto al controllo;
- 3) L'imbarco e lo sbarco devono avvenire attraverso l'apposita passerella facendo uso dell'apposito corrimano, richiedendo, se necessario, l'aiuto del personale di bordo;
- 4) Fare attenzione allo spazio tra la passerella e la porta d'ingresso della nave, mettendo il piede direttamente all'interno della nave;
- 5) Rimanere seduti dal momento dell'avvenuto imbarco fino all'inizio delle operazioni di sbarco;
- 6) Avvisare immediatamente il Comandante della nave di qualsiasi avvenimento e/o infortunio, fornendo le proprie generalità e tutti i particolari dell'avvenimento;
- 7) Nelle vicinanze della passerella d'imbarco e a bordo della nave, sorvegliare costantemente i propri bambini;
- 8) Custodire il proprio eventuale bagaglio personale e disporlo senza creare intralcio;
- 9) A bordo, prestare la massima attenzione alle soglie ed ai gradini delle scale interne;
- 10) Nel caso si necessario sbarcare bagagli ingombranti chiedere l'assistenza al personale di bordo per l'attraversamento della passerella.

In fase di imbarco il passeggero dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute, avendo cura di non intralciare le operazioni di controllo titolo di viaggio e di regolamentazione dei flussi di ingresso, ed esponendo al preposto personale eventuali particolari richieste che potranno essere valutate e soddisfatte ad insindacabile giudizio del Comandante.

La Società si riserva il diritto di rivalsa nei riguardi del passeggero che ostacoli le operazioni di accesso a bordo degli altri passeggeri e che causi ritardo di partenza della nave veloce.

Art. 18 - Responsabilità

Il Comandante è ufficiale di polizia giudiziaria e, in tale qualità, esercita i poteri di cui agli artt. 221 e seguenti del Codice di Procedura Penale, nel caso che siano commessi reati a bordo in corso di navigazione ed esercita la sua autorità su tutte le persone che si trovano a bordo (equipaggio e passeggeri). Il passeggero, dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, deve attenersi alle disposizioni date dal Comando di bordo; deve improntare il suo comportamento alla comune diligenza e prudenza, vigilando sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose, e ciò ove più lo richiedano le condizionimeteomarine del viaggio.

Art. 19 – Copertura Assicurativa per danni a cose o persone

Qualora un passeggero ritenga d'aver subito un danno interessante la propria persona e/o un bagaglio o l'animale con cui si accompagna, deve provvedere ad un'immediata segnalazione al Comando Nave che provvede, previo accertamento, a redigere verbale informativo (eventualmente in contraddittorio) e ad annotare l'avvenimento nel giornale di bordo.

Ai fini dell'avvio dell'istruttoria, la richiesta di risarcimento deve essere inviata, a mezzo pec

all'indirizzo blujetlines@pec.blujetlines.it o mail all'indirizzo info@blujetlines.it.

La compagnia di Assicurazione, su segnalazione della Società, provvederà direttamente alla liquidazione del danno qualora, a seguito dell'istruttoria, ritenga che sussista la responsabilità della Società.

Art. 20 - Reclami

Il passeggero, ove rilevi carenze o irregolarità nel servizio reso dalla Società può contestare immediatamente al personale di bordo qualsivoglia problema affinché la Società possa porvi tempestivamente rimedio.

Il passeggero che desidera segnalare inconvenienti o fornire suggerimenti può presentare un reclamo, sia in italiano che in inglese, relativo alle attività della Blu Jet.

Nella home page del sito www.blujetlines.it è presente il link alla sezione "Reclami-Modulo di Reclamo", sia in italiano che inglese.

Il Modulo di reclamo è scaricabile dal sito aziendale www.blujetlines.it ma è anche disponibile in forma cartacea presso le biglietterie e i comandi bordo delle navi.

Il passeggero compilerà il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti, e potrà inviarlo:

- per e-mail/pec all'indirizzo reclami@pec.blujetlines.it;
- per posta indirizzando a BLU JET srl via Calabria n.1 98122 Messina (ME) Italia;
- o consegnarlo personalmente presso le biglietterie di Villa S. Giovanni, Messina o Reggio Calabria.

Al fine di semplificare le richieste di supporto è disponibile anche un portale nella pagina Reclami del sito per aprire un ticket reclamo/segnalazione nella sezione "**Reclami on line**".

Ad ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco, che può essere utilizzato per monitorare i progressi e le risposte on-line. È necessario un indirizzo e-mail valido per poter presentare una richiesta di assistenza.

Come previsto dal regolamento europeo relativo ai **Diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne (UE 1177/2010)** il reclamo deve essere:

1. completo di tutti i dati identificativi del passeggero-utente (nome, cognome, recapito, mail), del viaggio (data, ora di partenza, origine e destinazione), degli estremi del titolo di viaggio (seriale del biglietto) e della descrizione del servizio oggetto del reclamo;
2. trasmesso entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio oggetto del reclamo.

Entro un mese dal ricevimento del suo reclamo, il passeggero sarà informato se questo è stato accolto, respinto o se è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supererà i due mesi dal ricevimento del suo reclamo.

Decorsi sessanta giorni dalla presentazione del reclamo alla Blu Jet, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, oppure via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

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

Il passeggero potrà utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale; tramite la piattaforma ConciliaWeb, l'utente può presentare, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un'associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi per le vie navigabili. Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione "Servizio conciliazioni ART" www.autorita-trasporti.it/conciliaweb

Il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a. 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b. 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- a. l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- b. il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicati;
- c. all'utente è già stato corrisposto un indennizzo automatico relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Art. 21 - Privacy

Ai sensi dell'art.13 Regolamento UE n. 2016/679, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, la Società, in qualità di titolare del trattamento informa che i dati personali forniti dal passeggero verranno trattati per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei servizi, anche per mezzo di sistemi informativi, idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza. L'informativa è disponibile sul sito www.blujetlines.it nella sezione "L'Azienda-Protezione Dati" www.blujetlines.it/protezionedati.html

Art. 22 – Foro Competente

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento, il Foro competente per territorio è in via esclusiva quello di Messina, fermo restando quello inderogabile previsto dalla legge italiana a tutela del consumatore.

Art. 23 – Rinvio

Per quant'altro non previsto dalle presenti condizioni di trasporto, vale quanto previsto dalle disposizioni del Codice della Navigazione e delle disposizioni di legge vigenti in materia.