

DIRITTI DEI PASSEGGERI

Regolamento UE N. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.
Irish Ferries Charter - Turbativa di viaggio

Obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio

Il regolamento UE 1177/2010 è entrato in vigore il 18 dicembre 2012. Il presente regolamento stabilisce il diritto di tutti i passeggeri a godere di assistenza in caso di ritardi o cancellazioni e, in alcune circostanze, di risarcimento causa ritardo.

Questo documento attesta i vostri diritti, le responsabilità del gestore (Irish Ferries) e precisa come i reclami devono essere trattati ai sensi del regolamento. Ulteriori dettagli sul regolamento UE - Capo III sono disponibili in forma di documenti guida presso i seguenti siti:

GB: Dipartimento dei Trasporti (DFT) www.gov.uk/DFT

ROI: Autorità Nazionale per I Trasporti www.nationaltransport.ie

Diritto a ricevere assistenza

In caso di ritardo se una partenza è già stata prenotata e la partenza viene cancellata, o ritardata per più di 90 minuti, si ha diritto ad un rinfresco, in proporzione alla durata del ritardo. Questa disposizione dipenderà dalle strutture a disposizione e potrebbe essere disponibile solamente a bordo del traghetto..

Ritardi o Annullazioni

In qualunque caso, qualora il traghetto prenotato fosse annullato o subisse un ritardo superiore ai 90 minuti, si avrà diritto ad un viaggio alternativo in traghetto verso la destinazione scelta senza alcun costo aggiuntivo, o si avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto.

Qualora il traghetto sul quale si viaggia, sia esso quello originariamente prenotato o il risultato di un dirottamento del servizio, arrivi più tardi rispetto all'orario della partenza originaria a causa di problemi di carattere tecnico (non ritardi dovuti a condizioni meteorologiche o a circostanze straordinarie) si potrebbe avere diritto a un rimborso del 25% o del 50% sul prezzo pagato per il servizio. L'ammontare del rimborso è relazionato al tempo di percorrenza totale del viaggio e alla durata del ritardo e dipende dalle circostanze.

Diritto di Alloggio

Se il servizio prenotato è stato cancellato (partenze serali o che prevedono la pernottazione a bordo) per via di circostanze tecniche e straordinarie, ma non dipendenti da condizioni meteorologiche, si potrebbe avere diritto ad un alloggio gratuito fino a quando una partenza alternativa verrà trovata. Ove possibile, il pernottamento sarà fornito a bordo del traghetto. In alternativa, si ha la possibilità di pernottare a terra. Il costo per questo tipo di alloggio può essere rimborsabile (valido solamente presentando la fattura delle spese sostenute alla compagnia). Il rimborso dei costi è limitato a 80 € a persona a notte per un massimo di 3 notti.

Procedimento per rimborsi e reclami per le spese sostenute

La domanda di rimborso delle spese di viaggio, o di eventuali altri costi sostenuti, deve essere fatta per iscritto ad Irish Ferries (il recapito è riportato qui di seguito). Queste procedure devono riguardare le prenotazioni effettuate direttamente con Irish Ferries o tramite un agente di viaggio o tour operator. Per quanto riguarda i passeggeri in pullman, eventuali reclami devono essere indirizzati all'impresa di noleggio pullmann. Nel caso di un biglietto Sail/Rail qualsiasi reclamo per un eventuale disservizio ferroviario dovrebbe essere rivolto direttamente alla compagnia ferroviaria presso la quale è stato acquistato il biglietto, mentre tutti i reclami riguardanti eventuali disservizi navali dovrebbero essere rivolti direttamente ad Irish Ferries. È necessario assicurarsi di includere la copia di ogni biglietto acquistato e la copia di tutte le ricevute di tutte le spese sostenute, per esempio quelle riguardanti l'alloggio.

Gestione e trattamento dei reclami

Eventuali reclami, effettuati in base al regolamento, devono essere indirizzati, in prima istanza, ad Irish Ferries (personale presente ai terminal o equipaggio a bordo).

Conformemente al regolamento, ogni operatore deve essere in possesso di un'efficace competenza in materia di gestione reclami ed occuparsi dei diritti e delle obbligazioni coperte da questo regolamento.

Il reclamo deve essere presentato entro due mesi dalla data prevista del servizio. L'operatore deve comunicare al passeggero entro 1 mese dalla ricezione se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame, con una risposta definitiva e con una decisione entro un periodo di due mesi. Se un reclamo non può essere risolto in modo soddisfacente per il passeggero, potrà essere indirizzato al corpo specializzato nella gestione dei reclami.

In Gran Bretagna la squadra addetta alla gestione reclami è la Passenger Shipping Association (PSA). Nella Repubblica d'Irlanda è stata invece nominata, ai sensi dei Regolamenti, l'Autorità Nazionale dei Trasporti.

Entrambi questi corpi forniranno al reclamante una risposta basata su prove entro un ragionevole lasso di tempo, ma verranno presi in considerazione esclusivamente i reclami che sono già stati esaminati dall'operatore..

Dettagli di contatto :

Irish Ferries: Customer Support Dept.

Head Office

Ferryport

Alexandra Road

Dublin 1

Ireland

Tel.: +353 1 607 5700

E-mail: customersupport@irishferries.com

National Transport Authority

Harcourt Lane

Dublin 2

Tel.: +353 1 8798300

E-mail: info@nationaltransport.ie

ABTA Ltd

31 Park Street

London SE1 9EQ

UK

Tel.: +44 203 117 0599

E-mail: consumer.affairs@abta.co.uk

Nota : i reclami / problemi dovrebbero essere portati immediatamente a conoscenza del personale portuale o dell'equipaggio a bordo