
INFORMATIVA SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Cors'Express

La presente Informativa sui Diritti dei Passeggeri riassume i principi secondo i quali CORS'EXPRESS S.A.S. assicura l'attuazione dei diritti dei passeggeri che viaggiano a bordo delle navi gestite da Cors'Express, in applicazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne.

Il presente documento ha valore informativo generale. Le condizioni precise di applicazione sono determinate caso per caso in conformità alle disposizioni regolamentari vigenti.

1. Ambito di applicazione

Le presenti disposizioni si applicano ai passeggeri trasportati a bordo delle navi gestite da Cors'Express sulle linee operate tra Bastia ed i porti italiani di Genova, Livorno e Civitavecchia, alle condizioni stabilite dal Regolamento (UE) 1177/2010.

I diritti descritti non si applicano nelle ipotesi espressamente escluse dal Regolamento, in particolare in alcuni casi di trasporto gratuito o di trasporto rientrante in un altro regime specifico.

2. Non discriminazione

Cors'Express applica le proprie tariffe e condizioni di trasporto senza discriminazioni fondate sulla nazionalità del passeggero o sul suo luogo di residenza all'interno dell'Unione europea.

3. Persone a mobilità ridotta (PMR)

Cors'Express attribuisce particolare importanza all'accoglienza delle persone a mobilità ridotta e delle persone con disabilità. In conformità alla normativa europea:

- Le prenotazioni ed i biglietti sono rilasciati senza alcun costo aggiuntivo alle persone a mobilità ridotta
- Un'assistenza gratuita ed adeguata è offerta a bordo ed in porto, previa richiesta
- L'accesso è negato unicamente per ragioni imperative di sicurezza o per inadeguatezza dell'infrastruttura

Al fine di consentire un'organizzazione ottimale dell'assistenza, alle persone a mobilità ridotta è richiesto di segnalare le proprie esigenze al momento della prenotazione, e comunque al più tardi 48 ore prima della partenza.

4. Informazione dei passeggeri

Cors'Express si impegna a fornire ai passeggeri un'informazione chiara ed accessibile relativa ai loro diritti, alle condizioni generali di trasporto, alle modalità di prenotazione, agli orari ed allo svolgimento delle traversate. Tale informazione è messa a disposizione sul Sito, presso le agenzie partner e all'imbarco.

5. Annullamento o ritardo della traversata

In caso di annullamento di una traversata o di ritardo significativo alla partenza, Cors'Express attua le seguenti misure, in conformità al Regolamento (UE) 1177/2010:

- Informazione del passeggero non appena possibile sulla natura della perturbazione e sulle opzioni proposte

- Proposta di un reinstradamento mediante un servizio comparabile, a condizioni equivalenti, nel più breve tempo possibile
- Oppure, in alternativa, rimborso del prezzo del biglietto per la o le parti del viaggio non effettuate

Il passeggero è libero di scegliere tra il reinstradamento ed il rimborso, alle condizioni previste dalla normativa.

6. Assistenza e alloggio

In caso di ritardo o di annullamento che comporti un'attesa prolungata, Cors'Express organizza, nei limiti delle disponibilità e dei vincoli operativi, un'assistenza adeguata a favore dei passeggeri (spuntini, pasti, comunicazione, ecc.).

Qualora l'annullamento o il ritardo renda necessario un alloggio, Cors'Express provvede al relativo onere alle condizioni previste dal Regolamento (UE) 1177/2010.

Tale assistenza non è dovuta qualora il ritardo o l'annullamento sia conseguenza di condizioni meteorologiche che compromettano la sicurezza della nave o di altre circostanze eccezionali indipendenti dalla volontà del Vettore.

7. Indennizzo in caso di ritardo all'arrivo

In caso di ritardo significativo all'arrivo al porto di destinazione, il Passeggero può pretendere, nei casi e alle condizioni previsti dal Regolamento (UE) n. 1177/2010, un indennizzo minimo calcolato in percentuale sul prezzo effettivamente pagato per il biglietto. Tale indennizzo è generalmente pari al 25 % o al 50 % del prezzo del biglietto, in funzione della durata del ritardo rapportata alla durata prevista del viaggio, salvo le circostanze esonerative previste dal Regolamento.

Nessun indennizzo è dovuto qualora il ritardo sia dovuto a condizioni meteorologiche che compromettano la sicurezza della nave, a circostanze eccezionali che impediscano l'esecuzione del trasporto e che non avrebbero potuto essere evitate neanche adottando tutte le misure ragionevoli, o alle altre cause di esonero previste dal Regolamento.

8. Decisione finale del Comandante

La decisione finale relativa alla partenza, al rinvio o all'annullamento di una traversata spetta al Comandante della nave, in coordinamento con le autorità competenti e secondo le procedure di sicurezza applicabili. La sicurezza dei passeggeri, dell'equipaggio e della nave costituisce la priorità assoluta di Cors'Express.

9. Reclami

Qualsiasi reclamo relativo ai diritti dei passeggeri deve essere indirizzato a Cors'Express entro due mesi dalla data in cui il servizio di trasporto è stato o avrebbe dovuto essere effettuato.

Per presentare un reclamo, il passeggero può rivolgersi al Servizio Clienti:

- Email: serviceclient@corsexpress.com
- Telefono: +33 (0)4 95 48 44 84
- Indirizzo postale: Cors'Express S.A.S. — Servizio Reclami — 7 rue Miot, 20200 Bastia, Francia

Cors'Express comunica al passeggero la ricevibilità del reclamo entro un mese e gli invia una risposta motivata entro un termine massimo di due mesi dalla ricezione del reclamo.

10. Organismi nazionali di applicazione

In conformità all'articolo 25 del Regolamento (UE) 1177/2010, ciascuno Stato membro designa un organismo incaricato di vigilare sull'applicazione del Regolamento. In Francia, dopo aver presentato reclamo presso il Vettore, il passeggero può adire l'organismo nazionale competente. In Italia, l'autorità competente è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), www.autorita-trasporti.it. Il recapito degli organismi nazionali è altresì pubblicato sul sito della Commissione europea.
