



# Carta dei Servizi



GRANDI NAVI VELOCI



## PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori); il suo rispetto rende l'Azienda Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; il riconoscimento di Affidabilità non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa.

Il riconoscimento di Affidabilità viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet srl, incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

## ATTIVITÀ

Grandi Navi Veloci S.p.A. è una Compagnia di navigazione Italiana operante nel settore del cabotaggio e del trasporto passeggeri nel Mar Mediterraneo. Le sue dieci navi di proprietà collegano Sardegna, Sicilia, Spagna, Tunisia, Marocco e Francia.

L'attività di Grandi Navi Veloci S.p.A. si ispira ai principi di **TRASPARENZA, EFFICIENZA, UGUAGLIANZA, SICUREZZA E IGIENE, CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

## TRASPARENZA,

### Grandi Navi Veloci si impegna a

1. rendere chiaro e trasparente ogni dettaglio o variazione inerente alle tariffe e ai servizi offerti;
2. fornire ogni dettaglio relativo ai servizi della nave prima dell'acquisto del biglietto;
3. definire piani pubblicitari veritieri che descrivano in maniera attendibile servizi e comfort offerti a bordo.

## EFFICIENZA,

### Grandi Navi Veloci si impegna a

1. garantire puntualità dei trasporti, impegnandosi a segnalare tempestivamente eventuali ritardi;
2. offrire un servizio efficace ed intuitivo per la vendita dei biglietti online;
3. avvalersi di personale competente e adeguatamente formato, in grado di offrire tempestiva risoluzione ad ogni tipologia di problematica riguardante il trasporto;
4. selezionare il proprio personale di bordo sulla base di competenza, cordialità e correttezza, nell'ottica di tutelare al meglio il passeggero;
5. utilizzare navi strutturalmente confortevoli, accessoriate e tecnicamente all'avanguardia;
6. garantire un servizio di pronto intervento relativi ai servizi igienici della nave e delle cabine.

## UGUAGLIANZA,

### Grandi Navi Veloci si impegna a

1. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti i passeggeri, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
2. garantire un facile accesso a tutti i passeggeri portatori di handicap.

## SICUREZZA E IGIENE,

### Grandi Navi Veloci si impegna a

1. garantire personale formato per necessità di primo soccorso;
2. garantire strumenti e medicinali di primo soccorso a bordo;
3. garantire sicurezza e comfort ad ogni singolo passeggero.
4. supervisionare la condotta dei passeggeri a bordo, verificandone il rispetto dei parametri, anche in caso di trasporto di animali domestici;

5. predisporre un servizio di ristorazione qualitativamente ed igienicamente adeguato;

6. garantire un adeguato servizio di pulizia della nave e dei servizi igienici.

## CORTESIA E DISPONIBILITÀ,

### Grandi Navi Veloci si impegna a

1. gestire con accortezza ogni segnalazione, assicurando una tempestiva ed efficiente verifica e risoluzione del problema, al fine di garantire il pieno soddisfacimento del Cliente;
2. selezionare personale di bordo, qualificato, disponibile e decorosamente abbigliato secondo gli standard richiesti dalla compagnia;
3. offrire, nel rispetto delle normative vigenti, un'adeguata formula di rimborso per disagi causati da ritardi o malfunzionamenti del servizio di responsabilità GNV;
4. garantire un adeguato numero di personale a bordo, proporzionato al numero di passeggeri imbarcati.

## ASSISTENZA CLIENTI

Grandi Navi Veloci S.p.A. garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica e sito web).

Il Contact Center telefonico GNV garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede l'85% delle risposte alle chiamate entro 30 secondi con un tempo massimo di attesa di 3 minuti. In caso di richieste commerciali via e-mail il tempo massimo di evasione è di 2.5 giorni lavorativi.

In caso di reclamo relativo ad un disservizio, il Consumatore otterrà un'evasione completa entro 10 giorni lavorativi (invece dei 60 giorni che l'attuale Regolamento UE 1177/2010 - diritti dei passeggeri che viaggiano via mare) avviando contestualmente la soluzione del problema che sarà in linea con quanto previsto dal Codice del Consumo.

Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla mail dedicata e dal sito web istituzionale sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; Grandi Navi Veloci S.p.A. si impegna a farli propri se ritenuti validi. Al fine di rendere il Cliente protagonista del miglioramento continuo, vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza. Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni: **suggerimento**: proposte e pareri del Cliente per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;

**segnalazione**: azione del Cliente diretta a comunicare a Grandi Navi Veloci S.p.A. fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrano nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione; **reclamo**: espressione di insoddisfazione rivolta a Grandi Navi Veloci S.p.A. dal Cliente che richiede una risposta o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo stesso potrà essere anche fatto direttamente al Centro Studi Codacons al tel. 06/99341843, che si attiverà per agevolare la risoluzione del problema.

Grandi Navi Veloci S.p.A. garantisce la professionalità e la serietà del suo personale, organizzando incontri programmati di formazione e aggiornamenti, mirati a fornire tutte le informazioni per una corretta comprensione dei

prodotti; infatti il Cliente deve sentirsi a suo agio, come a casa propria: il servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Clienti nell'operatività aziendale.

Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti: sono predisposte sul sito internet e in appositi opuscoli le risposte ed i chiarimenti che più frequentemente vengono dati ai Clienti; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strutturato e ordinato.

Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'ASSISTENZA CLIENTI sarà raggiungibile tutti i giorni, dal Lunedì alla Domenica dalle ore 9.00 alle ore 20.00 al numero 010/2094591 rivolgendosi all'operatore di turno oppure all'indirizzo e-mail [infopax@gnv.it](mailto:infopax@gnv.it).

## PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI PROPOSTE

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca la riconoscibilità espressa dei diritti del Cliente, così come regolati dal Codice del Consumo (D.L. 06.09.05 n. 206) e dal Codice Civile; specificatamente ribadisce il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti, nell'interpretazione più favorevole al Cliente e in ogni modo mai da considerarsi vessatoria. Nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali, i Clienti hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse; analogamente la modifica dell'orario di partenza della nave viene comunicata immediatamente ai Clienti ai quali viene riconosciuto il diritto di recesso a costo zero.

Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo. Ogni preventivo contiene la spesa finale e totale, senza accessori od oneri collaterali. In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente.

Grandi Navi Veloci S.p.A. comunque, s'impegna a tentare la conciliazione mediante il ricorso all'ADR. -Alternative Dispute Resolutions; il conciliatore è nominato dal CODACONS.

## ADOZIONE DI INIZIATIVE PER L'INTEGRAZIONE DI VALORI SOCIALI ED AMBIENTALI

Nell'attività produttiva e nei rapporti con le parti interessate (non solo ai Clienti ma a tutti gli Stakeholders, a quelli cioè che hanno interesse all'Azienda), Grandi Navi Veloci S.p.A. intende assumere un ruolo equo e compatibile nei confronti del mercato, avviandosi all'adozione dei principi della Responsabilità Sociale (CSR -Corporate Social Responsibility). La sensibilità etica si manifesta con una sorta di autodisciplina, volontariamente adottata, per perseguire in maniera strutturata il rispetto di alcuni principi, capaci di influenzare i processi decisionali. Sono principi non contemplati da norme giuridiche, contratti sociali o civilistici, patteggiamenti sindacali, ma frutto di una libera scelta. La responsabilità sociale comincia dal rispetto leale e trasparente dei diritti dei Clienti. Un'Azienda conquista una piena legittimazione sociale attivando un percorso di riqualificazione della sua attività, rivisitando i processi che influenzano lo sviluppo della Società, uno svi-

luppo che cerchi di essere equo, responsabile, compatibile, sostenibile, solidale, partecipato e a misura d'uomo (Sustainomics).

## TUTELA DEI DATI PERSONALI

GNV - Grandi Navi Veloci S.p.A. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative per salvaguardare la tutela e la riservatezza dei dati. I dati personali potranno formare oggetto di trattamento per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing. Il trattamento sarà effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati. Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, compresi quelli di avere accesso ai suoi dati, alla loro cancellazione o modificazione, rivolgendosi presso la sede della società Grandi Navi Veloci S.p.A. Via Fieschi, 17 - 16121 Genova al responsabile del trattamento Dr. Franco Fabrizio tel. 010 5509493 fax 010 5509336 e-mail [franco.fabrizio@gnv.it](mailto:franco.fabrizio@gnv.it).

## PROCEDURA DI RAFFREDDAMENTO

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del consumatore da parte di GNV - Grandi Navi Veloci S.p.A., con la presente avviamo una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate.

CODACONS, prima di promuovere qualunque azione contro GNV, o effettuare segnalazioni ad Autorità, invia a GNV questa raccomandata con A.R. e/o PEC, anticipata via fax o e-mail, a una contestazione sui fatti e sulle violazioni degli standard previsti dalla normativa vigente. Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro GNV ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, del D. Lgs. 198/2009, Class Action P.A., ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale - salvo i casi per i quali sia previsto l'obbligo di denuncia -, amministrativa, erariale o stragiudiziale o effettuare segnalazioni ad Autorità se non dopo il decorso di tutto il periodo ricompreso nella Procedura di raffreddamento di cui alla presente nota.

GNV entro il termine di giorni 15 (quindici) dalla ricezione della contestazione, dovrà provvedere al riscontro della contestazione.

CODACONS, in caso di mancato o inidoneo riscontro entro la scadenza di 15 gg predetta, sarà libero, decorsi ulteriori 10 giorni e dandone preavviso a GNV anche mediante mail o telegramma, di attivare la procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, ovvero le altre azioni consentite dall'ordinamento agli enti esponenziali in sede civile, penale e/o amministrativa, erariale.

Fermo restando che GNV e CODACONS non rinunciano ad alcuna difesa né ad alcun diritto in relazione ad eventuali azioni promosse in base alla procedura prevista dall'art 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale, amministrativa, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai consumatori.

La procedura "di raffreddamento" GNV non rinuncia ad alcun diritto verso CODACONS e/o verso i consumatori.

Ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.

*Si prende espressamente atto e si riconosce che il CODACONS, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Aziende e non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del CODACONS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica e di favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia (art.5.L.281/98).*

*Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a Markonet srl; il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa.*