

## **Procedura di inoltro segnalazioni e reclami alla Delcomar S.r.l.**

### **Sommario**

Reclami .....	1
Risposta ai reclami .....	2
Prescrizione.....	2
Comunicazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti .....	3

### **Reclami**

I reclami possono essere inoltrati alla Delcomar S.r.l. mediante compilazione dell'apposito "Modulo di segnalazione o reclamo" a disposizione degli utenti presso i Comandi di Bordo e le Biglietterie di scalo o scaricabile via internet dalla pagina "Documenti/Carta della Mobilità" del presente sito.

Tale Modulo dovrà essere notificato alla Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami con una delle seguenti modalità:

- Per posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami - P.zza Carlo Emanuele III, 24 - 09014 Carloforte
- Via e-mail all'indirizzo: [info@delcomar.it](mailto:info@delcomar.it)
- Via fax allo 0781/857123
- Consegna a mano presso i comandi di bordo o le biglietterie di scalo

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Delcomar possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

I reclami per danni ai veicoli dovranno essere immediatamente notificati agli Ufficiali addetti al carico. Essi redigeranno, su apposito "MODULO RAPPORTO DANNI VEICOLO DEL PASSEGGERO", il rapporto danni per conto del Passeggero, che provvederà a sottoscriverlo. Tale rapporto non costituirà accettazione di responsabilità e/o riconoscimento alcuno da parte della Delcomar.

Reclami per danni ai veicoli non accompagnati dalla copia del rapporto danni non potranno essere esaminati dalla Delcomar.

### **Risposta ai reclami**

La Delcomar si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a termine.

### **Prescrizione**

I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e del bagaglio al seguito, si prescrivono con il decorso dei termini previsti dall'art. 418 del Codice della Navigazione.

Qualora non sia notificato atto di citazione davanti al Giudice competente entro un anno dallo sbarco del Passeggero, fatto salvo ogni termine di prescrizione più favorevole alla Delcomar, qualsiasi azione contro Delcomar S.r.l., sia contrattuale che extracontrattuale, per morte o lesioni personali, perdita del bagaglio o del veicolo o per risarcimento di danni a qualsiasi titolo sarà considerata come decaduta.

In nessun caso la Delcomar è responsabile per atti o fatti verificatisi fuori della nave.

In ogni caso, fermi restando i termini previsti nel presente articolo, il passeggero che subisce sinistri alla propria persona dipendenti da fatti verificatisi all'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, deve comunque segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

### **Comunicazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Si informa la gentile clientela che, solo dopo aver presentato un reclamo a Delcomar S.r.l. - Piazza Carlo Emanuele III, 24 - 09014 Carloforte (CI) - Fax. 0781.857.123 - E-mail: [info@delcomar.it](mailto:info@delcomar.it) e decorsi sessanta giorni dall'invio, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Redatto da Delcomar S.r.l. – Sede legale Via Caprera, 37 – 09123 Cagliari -  
Direzione Operativa: Piazza Carlo Emanuele, 24 09014 Carloforte (CI) Tel.  
0781 857123 Fax 0781 858427 E-mail: [info@delcomar.it](mailto:info@delcomar.it)