

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, carta dei servizi per il settore trasporti, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana che recita al comma 1: *“Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale”* e al comma 2: *“Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”*. Tale disposizione trova riscontro a livello comunitario nell'art. 8 del Trattato di Maastricht, il quale espressamente prevede che: *“Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”*.

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione e informazione attraverso cui la Compagnia POSITANO JET S.R.L. si impegna a garantire il rispetto di standard qualitativi per il servizio offerto.

Nelle pagine che seguono sono esplicitati alcuni dei valori cui si ispira POSITANO JET S.R.L. nello svolgimento delle sue attività, nonché gli obiettivi di qualità, i canali di comunicazione con la Società e una serie di utili informazioni sui servizi offerti.

La Carta è disponibile:

- Presso gli Uffici di POSITANO JET S.R.L.;
- Presso tutte le biglietterie degli scali operati dalla Società;
- Sul sito internet ufficiale <https://www.positanojet.it>;
- A bordo delle unità navali.

Sezione 1

1.1	- I principi fondamentali della Carta.....	3
1.1.1	- Eguaglianza e Imparzialità.....	3
1.1.2	- Continuità.....	3
1.1.3	- Partecipazione.....	3
1.1.4	- Efficienza ed Efficacia.....	4
1.1.5	- Libertà di scelta.....	4
1.2	- Presentazione della compagnia Positano Jet S.R.L.....	4
1.2.1	- La flotta di Positano Jet S.R.L.....	4
1.2.2	- L'impegno sociale.....	5
1.2.3	- La Sicurezza.....	5

Sezione 2

2.1	- Monitoraggio degli Standard di Qualità.....	6
2.2	- Riservatezza e tutela dei dati.....	6

Sezione 3

3.1	- Mappa delle rotte.....	6
3.2	- Porti.....	7
3.3	- Acquisto dei titoli di Viaggio.....	7
3.4	- Trasporto Bagagli.....	7
3.4.1	- Oggetti smarriti.....	8
3.4.2	- Procedura per il risarcimento danni a cose trasportate.....	8
3.5	- Trasporto Animali e specie protette.....	8

Sezione 4

4.1	- La relazione con il passeggero.....	9
4.1.1	- Diritti e Doveri del passeggero.....	9
4.1.2	- Copertura Assicurativa per infortuni al passeggeri.....	9
4.1.3	- Persone a Mobilità Ridotta (PMR).....	10
4.1.4	- Donne in gravidanza.....	10
4.1.5	- Minori.....	10

Sezione 5

5.1	- Servizio di informazione.....	10
5.2	- Penali di variazione.....	10
5.2.1	- Biglietti ordinari.....	10
5.2.2	- Biglietti a tariffa speciale.....	11
5.3	- Ritardi.....	11
5.4	- Annullamento totale del titolo di viaggio e rimborsi.....	11
5.5	- Reclami e Suggerimenti.....	11

Sezione 1

1.1 - I principi fondamentali della Carta

La Carta dei Servizi è una occasione di incontro con il passeggero che permette alla Compagnia POSITANO JET S.R.L. di illustrare sinteticamente il proprio ruolo di vettore teso a garantire e migliorare le esigenze di spostamento da e verso le destinazioni servite.

Nella redazione della Carta, POSITANO JET S.R.L. ha seguito le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 riguardante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e del successivo D.P.C.M. 30.12.1998 relativamente alla mobilità dei passeggeri, oltre al Reg. UE 1177/2010 per la tutela dei diritti dei passeggeri, anche a mobilità ridotta.

POSITANO JET S.R.L. si impegna al rispetto della legislazione nazionale e regionale.

POSITANO JET S.R.L. considera la Carta dei Servizi uno stimolo a perseverare nei propri programmi di miglioramento della qualità del servizio offerto al passeggero rispettando i sotto indicati principi fondamentali:

1. Eguaglianza e Imparzialità;
2. Continuità;
3. Partecipazione;
4. Efficienza ed Efficacia;
5. Libertà di scelta.

1.1.1 - Eguaglianza e Imparzialità

- L’erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, escludendo ogni discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e nazionalità. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e residenti) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.
- POSITANO JET S.R.L. adotta iniziative finalizzate al continuo miglioramento dell’accessibilità ai servizi per talune fasce d’utenti (portatori di handicap, anziani, donne incinte).
- Il comportamento di POSITANO JET S.R.L., più in generale, è ispirato nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

1.1.2 - Continuità

- L’erogazione del servizio viene garantita con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatta eccezione per circostanze indipendenti dalla volontà da POSITANO JET S.R.L..
- In caso di sciopero, verranno divulgate tempestivamente le notizie circa i servizi minimi garantiti; questo adempimento rimane tuttavia condizionato dal comportamento di terzi rispetto ad POSITANO JET S.R.L.. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili a POSITANO JET S.R.L., la stessa adotta misure di informazione dei passeggeri al fine di arrecare all’utenza il minor disagio possibile.

1.1.3 - Partecipazione

- Il passeggero ha accesso alle informazioni attraverso il sito internet, le biglietterie e gli uffici di POSITANO JET S.R.L., in cui vengono pubblicati informazioni e variazioni in merito ai servizi offerti.
- Attraverso il Call Center il passeggero può avere una relazione diretta con POSITANO JET S.R.L.. Il Call Center supporta il cliente nella scelta del proprio itinerario, offre informazioni logistiche, agevola il processo di prenotazione e raccoglie i suggerimenti degli utenti in merito ai servizi offerti.
- POSITANO JET S.R.L. si impegna a rafforzare questa relazione con i suoi passeggeri acquisendo periodicamente valutazioni e suggerimenti in merito al servizio reso, secondo le modalità esplicitate alla Sezione II di questa Carta.

1.1.4 - Efficienza ed Efficacia

- L'intero processo organizzativo di POSITANO JET S.R.L. è volto a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.
- Il personale di POSITANO JET S.R.L. indossa divise e tesserino per facilitare il processo di riconoscimento del personale da parte dei passeggeri sia a bordo che a terra.
- Nel preciso intento di consolidare il rapporto di fiducia tra passeggeri ed POSITANO JET S.R.L., il comportamento del personale è cortese, professionale e disponibile, atto a soddisfare le esigenze dei passeggeri, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza a bordo.

1.1.5 - Libertà di scelta

- L'accessibilità alle informazioni viene potenziata e garantita attraverso moderni mezzi di comunicazione atti ad agevolare la scelta dei passeggeri.

1.2 - Presentazione della compagnia Positano Jet S.R.L.

POSITANO JET S.R.L. è una realtà operante nel settore dei collegamenti marittimi, che effettua le proprie tratte nel Golfo di Napoli e nel Golfo di Salerno.

1.2.1 - La flotta di POSITANO JET S.R.L.



Queen



Maria Donata



Positano Jet



Hydra

*Flotta esistente al momento della stesura del presente documento.

1.2.2 - L'impegno sociale

POSITANO JET S.R.L. pone il massimo impegno nei campi della Sicurezza e della Protezione dell'Ambiente.

La Società stabilisce che tutte le operazioni effettuate dal proprio personale, devono perseguire i seguenti obiettivi aziendali:

- Evitare danni alle persone fisiche e perdite di vite umane;
- Proteggere l'ambiente, in particolare quello marino;
- Mantenere al massimo livello l'efficienza tecnica ed operativa delle navi;
- Proteggere le navi e gli equipaggi dalle conseguenze di pratiche illegali;
- Trasportare i passeggeri in maniera sicura ed efficiente.

1.2.3 - La Sicurezza

La sicurezza delle persone e dei beni trasportati, il benessere degli equipaggi e la salvaguardia dell'ambiente marino e costiero rappresentano la più grande responsabilità della Società. La Compagnia POSITANO JET S.R.L. si impegna a migliorare continuamente il proprio Sistema di Sicurezza e di gestione ambientale in conformità agli standard previsti dalla legislazione nazionale e dalla normativa comunitaria.

In aderenza ai principi dettati dalla International Maritime Organization (I.M.O.), la politica della Società assicura il funzionamento delle proprie navi e delle strutture operative di terra attraverso un sistema della sicurezza, verificato e certificato dall'Amministrazione dello Stato, secondo le direttive del codice IMO/ISM integrato dalle procedure di difesa ambientale della Convenzione MARPOL, dagli standard richiesti della Convenzione STWC per la qualificazione ed addestramento del personale navigante e dalle norme della Convenzione ILO/MLC2006 per la tutela dei diritti e la salute dei lavoratori a bordo.

Uffici e navi ricevono annualmente un audit dell'Autorità Marittima e dell'Ente Tecnico di Sorveglianza (RINA) i cui risultati confermano le certificazioni di sicurezza rilasciate in conformità alla legislazione nazionale ed internazionale.

Sezione 2

POSITANO JET S.R.L. pone al centro del suo operato il servizio offerto e le esigenze del passeggero. In quest'ottica di continuo miglioramento vengono posti nuovi e competitivi obiettivi qualitativi.

2.1 - Monitoraggio degli Standard di Qualità

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard attesi, POSITANO JET S.R.L. svolge verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla efficienza dei servizi prestati. In particolare, la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti viene intesa come:

- Strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- Strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela.

Gli indicatori di qualità di ciascun fattore vengono monitorati con metodologie di rilevazione dati. Il grado di soddisfazione del passeggero relativamente a ciascun fattore di qualità è rilevato tramite apposito questionario.

Ogni eventuale osservazione e/o suggerimento da parte dei passeggeri sarà recepito con la massima considerazione da parte di POSITANO JET S.R.L..

POSITANO JET S.R.L. si premura, inoltre, di analizzare tempestivamente la fenomenologia collegata al reclamo producendo statistiche periodiche in merito.

2.2 - Riservatezza e tutela dei dati

POSITANO JET S.R.L. applica le vigenti disposizioni normative in materia di tutela e riservatezza dei dati dei Clienti (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e Regolamento GDPR 2016/679) ed adotta le opportune misure tecniche e organizzative previste dalla legge al riguardo.

Sezione 3

3.1 - Mappa delle rotte

POSITANO JET S.R.L. è una società leader nel settore dei trasporti marittimi in Italia.

La Società collega con navi passeggeri i porti del golfo di Napoli e del golfo di Salerno durante tutto l'arco dell'anno.

Di seguito i maggiori collegamenti:

3.2 - Porti

Di seguito l'elenco delle Biglietterie di porto:

#	Città	Indirizzo	CAP
1	Napoli (NA)	Molo Beverello snc	80133
2	Sorrento (NA)	Piazza Marinai d'Italia snc	80067
3	Amalfi (SA)	Lungomare Cavalieri S. Giovanni snc	84011
4	Capri (NA)	Terminal Aliscafi Capri	80076
5	Positano (SA)	Molo Spiaggia Grande snc	84017
6	Salerno (SA)	Molo Masuccio Salernitano snc	84121
7	Positano Jet è dotata di biglietterie a bordo di ogni mezzo.		

3.3 - Acquisto dei titoli di Viaggio

POSITANO JET S.R.L. commercializza i propri servizi di trasporto attraverso molteplici canali di vendita. I biglietti possono essere acquistati direttamente dalla persona interessata, tramite:

- Il sito internet <https://www.positanojet.it>;
- Le biglietterie situate nei porti di imbarco, di cui al paragrafo “porti ” della sezione terza, i cui riferimenti sono disponibili anche sul sito internet <https://www.positanojet.it>. Effettuano servizio al pubblico con orari derivanti dall’attività nautica e sono aperte almeno mezz’ora prima dell’orario di partenza della nave;
- Le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti;
- Il call-center al numero +39 089 875326 , secondo modalità e costi comunicati all’inizio della telefonata.

3.4 - Trasporto Bagagli

È consentito un bagaglio gratuito con dimensioni massime di 40x20x25 cm. I bagagli sono ammessi a bordo esclusivamente insieme al passeggero, che ne cura personalmente l'imbarco.

Ogni passeggero ha inoltre diritto a portare a bordo un unico bagaglio a mano con dimensioni massime di 50x40x20 cm, considerato bagaglio standard per il quale è necessario acquistare un biglietto. Per bagagli che superano queste dimensioni o un peso di 9 kg, vengono considerati bagagli XL ed è necessario acquistare un biglietto.

POSITANO JET S.R.L. considera “bambino” il minore di età compresa tra i 3 e i 12 anni.

Per motivi di sicurezza, non si accettano a bordo bagagli o colli in genere che non siano al seguito di un passeggero viaggiante. La Società non prevede un servizio di custodia.

Sono considerati e ammessi a bordo come bagaglio colli contenenti unicamente effetti personali ordinariamente trasportati in valigie, sacche da viaggio, scatole, cassette e simili.

Sono ammessi come bagaglio i campionari dei viaggiatori di commercio.

Il bagaglio al seguito che, per le sue dimensioni, non sia possibile sistemare nel posto assegnato, deve essere depositato nello spazio adibito.

Il passeggero è tenuto alla custodia del bagaglio per tutto il viaggio e fino al momento dello sbarco. Il bagaglio non può essere sistemato sulle poltrone o sui sedili di bordo né in altro modo che possa arrecare intralcio ai passeggeri e/o all'equipaggio.

Il bagaglio del passeggero non è registrato dalla Compagnia e non è previsto un deposito bagagli sulle navi.

Pertanto, la Società è esonerata da qualsiasi responsabilità per le perdite o per i danni che possono essere arrecati al bagaglio per cause ad essa non imputabili. POSITANO JET S.R.L. non risponde del furto o dell’avarìa degli oggetti affidati.

3.4.1 - Oggetti smarriti

Nell'eventualità di oggetti dimenticati o andati smarriti a bordo, il passeggero può rivolgersi direttamente al Comandante e possibilmente prima della ripartenza della nave.

Nei 30 giorni successivi, il passeggero può contattare la sede legale della società, dove gli oggetti ritrovati vengono trasferiti e restano a disposizione dei proprietari o in alternativa, può richiederli con una e-mail.

In tale sezione il passeggero deve specificare le sue generalità, i dettagli del viaggio (data, linea, nave, numero cabina/poltrona) e fornire una descrizione dettagliata di quanto smarrito.

“Positano Jet” s.r.l.

Via del Brigantino, 11 - 84017 Positano (SA)

Codice fiscale 03322850656 – Partita Iva 03322850656

Iscritta alla Camera di Commercio di Salerno al n° 03322850656 – REA 289018

Mail: positanojet@lucibello.it; Pec: positanojet@pec.it

3.4.2 - Procedura per il risarcimento danni a cose trasportate

Per gli avvenimenti dannosi che interessano i veicoli imbarcati, il Comando Nave provvede a redigere apposita verbalizzazione in contraddittorio, rilasciando al danneggiato copia di tale documento, sottoscritto dalle parti, riportante l'avvenuta constatazione del danno ed ogni altra osservazione al riguardo. Il risarcimento danni richiedibile dall'avente diritto viene valutato, anche e soprattutto, sulla scorta degli elementi acquisiti in sede di verbalizzazione ed eventualmente liquidato, direttamente da POSITANO JET S.R.L. o tramite coobbligati, nella misura prevista dalla normativa applicabile in materia.

Il danneggiato dovrà inderogabilmente avviare la richiesta di risarcimento danni entro e non oltre il termine di prescrizione semestrale previsto dall'art. 438 del vigente Codice della Navigazione.

3.5 - Trasporto Animali e specie protette

Saranno imbarcati solo se muniti di biglietto, del documento di vaccinazione antirabbica ove dovuta e di certificato medico in corso di validità. In ottemperanza a quanto disposto dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 27/8/2004 e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 213 art.2, si ricorda che i detentori di cani devono applicare la museruola e devono tenere i cani al guinzaglio. I gatti e gli altri piccoli animali devono essere sistemati in gabbiette o ceste a cura del proprietario.

È vietato lasciare animali liberi sull'unità.

Gli esemplari appartenenti a specie animali o vegetali protette, in ottemperanza all'art. 727-bis del codice penale, a recepimento delle direttive comunitarie 92/73/CE, e 2009/147/CE, nonché alla Legge n. 150 del 7/2/1992 a recepimento del Regolamento CE n. 338/97 del Consiglio del 9.12.1996, possono essere trasportati solo se muniti della relativa licenza o certificato ed alle condizioni ivi previste.

Sezione 4

4.1 - La relazione con il passeggero

POSITANO JET S.R.L. è impegnata nello sviluppo dei servizi dedicati alla clientela attraverso una importante opera di rinnovamento della flotta e di revisione dell'organizzazione.

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero e la Società instaurano una relazione caratterizzata da reciproci diritti e doveri.

4.1.1 - Diritti e Doveri del passeggero

POSITANO JET S.R.L. rispetta i seguenti diritti del passeggero:

- Sicurezza del viaggio;
- Continuità del servizio;
- Trasparenza e agevole reperibilità delle informazioni in merito alle rotte servite, alle date di prestazione del servizio, agli orari e alle tariffe applicate;

- Rispetto degli orari programmati in condizioni meteo-marine favorevoli e salvo casi non imputabili alla Società;
- Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi;
- Igiene e pulizia delle navi;
- Identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico;
- Rispetto del divieto di fumo sulle navi.

Il passeggero, da parte sua, è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- Comunicare con precisione al momento dell'acquisto del titolo di viaggio i seguenti dati: generalità, recapito telefonico, indirizzo mail, affinché possa, in tempo utile, essere informato di ogni eventuale ritardo, sospensione o omissione di partenza del mezzo di navigazione;
- Munirsi di valido titolo di viaggio ed essere in possesso di un documento di identità individuale in corso di validità;
- Occupare solo un posto a sedere;
- Non occupare i posti riservati alle persone a mobilità ridotta;
- Rispettare il divieto di fumo sulle navi;
- Non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura alle navi o locali aziendali;
- Non recare disturbo agli altri viaggiatori con comportamenti scorretti;
- Non trasportare oggetti considerati nocivi e pericolosi;
- Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- Non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio;
- Rispettare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto e dalle Disposizioni di Sicurezza;
- Rispettare le leggi e i regolamenti che disciplinano il trasporto degli animali.

4.1.2 - Copertura Assicurativa per infortuni al passeggeri

Il viaggio del passeggero beneficia di copertura assicurativa per eventuali infortuni derivanti dalla responsabilità di POSITANO JET S.R.L. che dovessero interessare la persona a bordo, durante le operazioni di imbarco e sbarco o all'interno degli Uffici della Società.

Gli infortuni devono essere segnalati tempestivamente al Comando Nave, il quale, sulla base di quanto accertato, redige un processo verbale e ne rilascia copia al passeggero, annotando contestualmente l'avvenimento sul giornale di bordo.

La richiesta dell'eventuale indennizzo va inoltrata alla sede amministrativa della Società sita in:

Via del Brigantino, 11 84017 Positano (SA) Italy.

La Società provvede ad interessare gli Assicuratori, tramite i propri broker, per l'apertura del sinistro.

4.1.3 - Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

L'accoglienza a bordo dei passeggeri con esigenze specifiche è regolata dal Decreto Legislativo 8 marzo 2005 n. 52, dalle circolari attuative emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, dal Reg. (UE) 1177/2010 e dal D.D. numero 18 del 05/02/2026, oltre che dalle procedure interne di POSITANO JET S.R.L. Si considerano passeggeri con mobilità ridotta (PMR) le persone la cui mobilità sia ridotta a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), disabilità o incapacità intellettiva, o per qualsiasi altra causa di disabilità, gestanti o persone con mobilità ridotta per ragioni di età, la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche.

POSITANO JET S.R.L., previa richiesta, si impegna a fornire assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

“Positano Jet” s.r.l.

Via del Brigantino, 11 - 84017 Positano (SA)

Codice fiscale 03322850656 – Partita Iva 03322850656

Iscritta alla Camera di Commercio di Salerno al n° 03322850656 – REA 289018

Mail: positanojet@lucibello.it; Pec: positanojet@pec.it

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art.8 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

4.1.4 - Donne in gravidanza

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art.8 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

4.1.5 - Minori

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art. 4 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

Sezione 5

5.1 - Servizio di informazione

Per richiedere informazioni sulle tratte, i servizi, le agevolazioni tariffarie o per semplici comunicazioni, la Società mette a disposizione dell'utenza i seguenti recapiti:

Customer service
Tel: +39 089 875326
support@positanojet.it - <https://www.positanojet.it>

5.2 - Penali di variazione

5.2.1 - Biglietti ordinari

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art.4 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

5.2.2 - Biglietti a tariffa speciale

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art.4 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

5.3 - Ritardi

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art. 11 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L. e al REG. UE 1177/2010.

5.4 - Annullamento totale del titolo di viaggio e rimborsi

Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art. 12 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L.

5.5 - Reclami e Suggerimenti



Per la relativa tematica si faccia riferimento all'art. 13 delle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della società POSITANO JET S.R.L. e al REG. UE 1177/2010.

“Positano Jet” s.r.l.
Via del Brigantino, 11 - 84017 Positano (SA)
Codice fiscale 03322850656 – Partita Iva 03322850656
Iscritta alla Camera di Commercio di Salerno al n° 03322850656 – REA 289018
Mail: positanojet@lucibello.it; Pec: positanojet@pec.it