ITA

via Moranzani n. 79,
30176, Fusina, Venezia
P.IVA. e C.F. 01745820272
(+39) 041 5470160
info@terminalfusina.it

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO - TPL

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (di seguito **TPL**) è prestato da Terminal Fusina s.r.l. (di seguito anche "**TFV**") con l'applicazione e secondo l'osservanza delle seguenti "Condizioni Generali di Trasporto".
Gli utenti del servizio di trasporto di **TFV** sono chiamati a contribuire affinché il servizio di **TPL** si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono invitati ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" qui di seguito descritte, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza del servizio emanati da **TFV** o, quando necessario, dal personale di quest'ultima. Gli utenti, infine, hanno l'obbligo di osservare le regole e le normative dettate dalle leggi nazionali, della Regione Veneto e le disposizioni delle altre Autorità competenti.

Emissione e corretto utilizzo dei titoli di viaggio
Gli utenti del servizio di trasporto **TFV**, per usufruire del servizio devono, ai sensi dell'art. 37 della L.R. 30/10/1998, n° 25 e successive modificazioni ed integrazioni, essere titolari di un titolo di viaggio valido (di seguito anche "biglietto") ed idoneo, secondo le norme tariffarie vigenti per il percorso da percorrere. Il viaggio s'intende iniziato con la salita dell'utente sul mezzo e concluso dopo la discesa dallo stesso, salvo nei casi di seguito indicati.
Il titolo di viaggio deve essere acquistato dall'utente prima di salire a bordo del mezzo presso la biglietteria (di seguito anche "punto vendita") **TFV** o online all'indirizzo **www.terminalfusina.it**.
Oppure potrà essere acquistato a bordo dell'imbarcazione **TFV**, soltanto facendone tempestiva richiesta al personale di bordo al momento dell'imbarco. I biglietti dovranno essere controllati dal cliente al momento dell'acquisto ed eventuali inesattezze, o errori, dovranno essere comunicati immediatamente al rivenditore. Gli utenti che hanno acquistato i titoli di viaggio online attraverso il sito **www.terminalfusina.it** hanno l'obbligo di esibire il QrCode ricevuto via mail al personale di bordo al momento dell'imbarco.
I biglietti di andata e ritorno consentono di effettuare anche il viaggio di ritorno, entro e non oltre 30 giorni dalla convalida della tratta di andata. Per usufruire del viaggio di ritorno il titolo di viaggio deve essere nuovamente vidimato.
I titoli di viaggio cd. "a tempo" (72 ore) consentono l'interscambio e, pertanto, la possibilità di usufruire, anche in modo discontinuo, di più tratte, a bordo di linee **TFV** differenti, entro il limite di validità temporale indicato sul titolo di viaggio, il quale inizia a decorrere dal giorno di emissione del biglietto.
L'utente che non risulti in possesso di valido titolo di viaggio, o che ne faccia un utilizzo scorretto, potrà incorrere in sanzioni amministrative, secondo quanto stabilito dalla Società erogante il servizio, oltre al pagamento dell'intero importo del biglietto di bordo.

Condizioni di utilizzo abbonamento
L'abbonamento **TFV** consente l'accesso esclusivamente per la tratta di percorrenza per la quale è stato rilasciato.
L'abbonamento è strettamente personale, pertanto, non cedibile e non può essere utilizzato come metodo di pagamento, esso viene rilasciato, su richiesta dell'utente, presso la biglietteria **TFV**.
Il periodo di validità dell'abbonamento è indicato sul titolo stesso con decorrenza dal primo giorno del mese per il quale viene acquistato.
I prezzi e le tipologie degli abbonamenti in vigore sono quelli di volta in volta approvati dagli Enti preposti, secondo normativa vigente. L'abbonamento deve essere esibito ad ogni richiesta di verifica e/o controllo da parte del personale preposto. L'utente che non risulti in possesso di valido titolo di viaggio, o che ne faccia un utilizzo scorretto, potrà incorrere in sanzioni amministrative, secondo quanto stabilito dalla Società erogante il servizio.
In caso di furto o smarrimento dell'abbonamento l'utente dovrà comunicarlo immediatamente all'ufficio preposto via email all'indirizzo ***info@terminalfusina.it*.**

Responsabilità di TFV
TFV non si assume alcuna responsabilità nei confronti degli utenti per eventuali ritardi, e/o mancata effettuazione totale o parziale, e/o interruzione, o sospensione del servizio di **TPL**, dovuti a causa di forza maggiore, o per motivi di ordine e/o di sicurezza pubblica, e/o cause indipendenti dalla propria volontà, o ricadenti all'infuori del proprio dominio, quali, a titolo di mero esempio: condizioni di meteo-marine avverse o pericolose, scioperi/manifestazioni di qualsiasi genere, siano essi annunciati, o meno, disordini pubblici, calamità naturali, provvedimenti delle competenti Autorità.
Eventuali deviazioni temporanee e/o provvisorie di percorso dovute al rispetto di provvedimenti delle Autorità competenti non daranno luogo a variazioni tariffarie e/o diritto a rimborsi. Qualora vi sia interruzione del servizio di **TPL** per avaria del mezzo, **TFV** si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile.

La responsabilità del vettore è disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine ed inoltre, si esercita nelle pertinenze aziendali.
TFV non si assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali danni derivanti da comportamenti posti in essere in violazione delle presenti Condizioni Generali di **TPL** e della normativa vigente in materia.

Mobilità delle persone con ridotta capacità motoria
Il servizio di **TPL** è accessibile anche alle persone con ridotta capacità motoria, sui mezzi idonei e/o adattati conformemente alla normativa vigente, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati. Secondo quanto previsto dalll'art. 17 dello Statuto del Comune di Venezia, è consentito al numero massimo di 1 (una) sedia a rotelle di dimensioni standard di salire a bordo di ogni mezzo.
L'accesso ai mezzi in servizio di **TPL** da parte delle persone con ridotta capacità motoria può essere comunque limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

Trasporto di bagagli, cose e/o animali
Bagagli, o altre cose possono essere trasportati alle seguenti condizioni:
- ogni viaggiatore, munito di regolare titolo di viaggio, può trasportare con sé gratuitamente 1 piccolo bagaglio a mano (borsa o zaino o borsa computer) ed 1 (uno/a) valigia di dimensioni non superiori a massimo 160 cm come somma totale delle 3 (tre) dimensioni (altezza, larghezza e profondità);
- con riferimento a bagagli, pacchi, o altri oggetti, quali ad esempio: strumenti musicali, sci, carrelli, ecc., con dimensioni superiori a quanto specificato al punto precedente, l'utente è tenuto ad acquistare 1 ulteriore titolo di viaggio per ciascun collo. L'acquisto dovrà essere effettuato prima dell'imbarco.
- i bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi, devono essere posati a terra, o nelle apposite aree a ciò destinate, in modo da non recare disagio agli altri viaggiatori e, in ogni caso, al fine di garantire la sicurezza e l'incolumità di equipaggio e passeggeri durante il trasporto; gli stessi non possono essere posati sui posti a sedere, o comunque impedire l'accesso agli stessi;
- è vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti, o che possano in qualunque sporcare i mezzi, o ledere l'incolumità e la sicurezza di equipaggio e passeggeri.

Durante il trasporto e l'attesa **TFV** non sarà in alcun caso responsabile per furto, smarrimento, o perdita degli oggetti personali degli utenti, né dei loro bagagli e/o loro contenuto. Gli oggetti eventualmente rinvenuti saranno conservati per un massimo di 48 (quarantotto) ore.
Il trasporto di bagagli, pacchi, o altri oggetti potrà essere comunque limitato od escluso qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza e l'incolumità dei passeggeri.

Norme di sicurezza e divieti
Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n° 753 del 11/07/1980. L'utente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia. Il trasporto può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale preposto alla conduzione del mezzo, in caso di eccessivo affollamento, o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del mezzo stesso, o del servizio di trasporto.
Il personale incaricato può impedire l'accesso ai mezzi, ovvero intimare l'allontanamento, senza diritto ad alcun rimborso, agli utenti che si trovino in stato di manifesta ubriachezza, che offendano la decenza, che diano pubblico scandalo, o rechino disturbo agli altri utenti e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine, o di sicurezza del servizio disposte da **TFV,** ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.
Gli utenti sono tenuti a cedere il posto a persone a mobilità ridotta, come, ad esempio, i mutilati ed invalidi del lavoro, nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone che accompagnano bambini. E' consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio di **TPL** ed in caso di inconvenienti (ad esempio: malore, molestia, guasto).
In ogni caso, è fatto divieto ad ogni utente di porre in essere i comportamenti indicati in seguito, facendo sin d'ora presente che le violazioni saranno sanzionate secondo quanto previsto dalla norma di legge:
- salire a bordo del mezzo sprovvisti di regolare titolo di viaggio;
- salire, o scendere, dal mezzo da accessi, o postazioni diverse da quelle prescritte, e quando questo è in movimento;
- occupare più di un posto a sedere, o ingombrare uscite, o passaggi, in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;
- gettare oggetti dai finestrini;
- sporgersi dai finestrini;
- fumare a bordo dei mezzi, presso le fermate e nelle pertinenze aziendali;
- azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, l'apertura delle porte, nonché qualsiasi dispositivo di emergenza installato sui mezzi e come tale evidenziato;
- arrecare qualsiasi danno ai mezzi, o alle pertinenze aziendali;
- depositare nelle pertinenze aziendali, o trasportare sui mezzi, bombole di gas compressi, disciolti, o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;

- accedere sul mezzo con animali non ammessi a bordo, con armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume, forma, natura, possano risultare molesti, o pericolosi, per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- distrarre il personale durante la conduzione del mezzo, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni e chiedere di salire, o scendere, dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- cantare, suonare, schiamazzare, mendicare, o tenere comportamento sconveniente, o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, o disturbo;
- accedere sul mezzo in stato di ebbrezza, o in condizioni fisiche, o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio, o da arrecare danno a sé ed agli altri passeggeri, o all'equipaggio;
- senza apposita autorizzazione ad eventuale discrezione di **TFV**, esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire, o affiggere oggetti, o stampe, a scopi pubblicitari;
- salvo il caso di pronto soccorso, accedere ai mezzi con abbigliamento sudicio, o indecente, o con segni evidenti di malattie contagiose, o ferite, che possano arrecare danno, o molestia, o repulsione agli altri passeggeri e al personale di bordo.

Controllo ed accertamenti dei titoli di viaggio
Al momento dell'imbarco la regolarità del titolo di viaggio viene controllata da **TFV** tramite il personale di bordo munito di divisa. Tramite personale preposto potranno essere eseguiti anche controlli a campione durante il tragitto. Nel caso in cui venga accertata un'irregolarità l'utente verrà invitato ad acquistare il titolo di viaggio a tariffa ordinaria con l'aggiunta di sanzione amministrativa. Nel caso in cui l'utente rifiuti il pagamento il personale di **TFV**, dopo aver avvisato le Autorità locali competenti, lo inviterà a sbarcare presso il primo pontile utile. L'uso di titoli di viaggio falsificati o l'alterazione degli stessi, comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli artt. 465 e 466 del Codice Penale.

Tessera Venezia Unica / IMOB e riduzioni
I possessori di tessera Venezia Unica/Imob hanno diritto ad usufruire del tariffario ridotto denominato "Carta Venezia". Per avere diritto alla riduzione, è obbligatorio presentare la tessera Venezia Unica/Imob presso il punto vendita. I bambini fino ai 6 (sei) anni di età hanno diritto al trasporto a titolo gratuito. La tessera Venezia Unica/Imob dovrà sempre essere esibita al momento della richiesta di acquisto del titolo di viaggio a tariffa ridotta e successivamente, anche durante la navigazione, a qualsiasi richiesta da parte del personale **TFV**.

Reclami
In caso di reclami e/o segnalazioni, riguardanti il servizio di trasporto pubblico svolto dalla società, il passeggero dovrà:
a) rivolgersi tempestivamente alla biglietteria **TFV** chiedendo di compilare l'apposito modulo "reclamo cliente";
b) riconsegnarlo compilato o inviarlo al seguente indirizzo email: ***info@terminalfusina.it.***
Non verranno in alcun modo vagliati reclami nei seguenti casi:
- se la comunicazione scritta viene effettuata in data successiva ai 15 giorni rispetto alla data del servizio contestato;
- se il modulo "reclamo cliente" non viene compilato in modo leggibile, correttamente e chiaramente in tutte le sue parti

Richieste di rimborso
Il rimborso dei titoli di viaggio **TFV** è previsto, limitatamente alla tariffa pagata, solo nei casi di:
- sospensione del servizio per colpa grave della società, senza preventivo avviso all'utenza di almeno 90 minuti, pubblicato sul sito internet di **TFV**, o presso gli approdi del servizio di linea **TFV**;
- ritardi superiori a 60 minuti dovuti a colpa grave della società;
- guasti dell'imbarcazione durante il servizio, ove **TFV** non abbia provveduto a garantire la destinazione senza ritardi superiori ai 60 minuti.

Il rimborso potrà essere richiesto inviando domanda al seguente indirizzo mail: ***info@terminalfusina.it,*** entro e non oltre 15 giorni dalla data del disservizio indicando il codice di acquisto.
Il rimborso dei biglietti digitali potrà avvenire solo attraverso gateway Paypal ed in nessun caso è prevista la possibilità di rimborso immediato presso la biglietteria **TFV**.
Eventuali commissioni dovute alla restituzione dell'importo, così come ogni altra spesa causata dalla cancellazione dell'acquisto, rimarrà a carico del cliente e verrà decurtata dalla somma restituita.

ENG

via Moranzani n. 79,
30176, Fusina, Venezia
P.IVA. e C.F. 01745820272
(+39) 041 5470160
info@terminalfusina.it

TRANSPORT (TPL) - GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The Local Public Transport service (hereinafter referred to as **TPL**) is provided by Terminal Fusina s.r.l. (hereinafter also referred to as **TFV**) with the application of and in compliance with the following 'General Terms and Conditions of Transport'.
Users of the **TFV** transport service are required to contribute to ensuring that the **TPL** service can be carried out in conditions of maximum safety and punctuality and are therefore invited to observe the terms contained in the 'General Conditions of Carriage' described below, as well as to comply with the warnings, requests and instructions relating to the order and safety of the service issued by **TFV** or, when necessary, by its staff.
Finally, users are obliged to comply with the rules and regulations laid down by national laws, by the laws of the Veneto Region and by the provisions of other competent authorities.

Issuing and correct use of travel tickets
In order to use the **TFV** transport service, Users must, pursuant to Article 37 of Regional Law No. 25 of 30/10/1998 and subsequent amendments and additions, be in possession of a valid travel ticket (hereinafter also referred to as a 'ticket') that is suitable for the route to be travelled, in accordance with the fare regulations in force.
The journey is considered to have begun when the users enter the waterbourne and to have ended when they alight from it, except in the cases indicated below.
The ticket must be purchased by the user before boarding the waterbourne at the **TFV** ticket office (hereinafter also referred to as the 'point of sale') or online at **www.terminalfusina.it**.
Alternatively, it can be purchased on board the **TFV** vessel; the tickets request is made to the crew at the time of boarding. Tickets purchased by the customer must be checked at the time of purchase, and any inaccuracies or errors must be reported immediately to the retailer. Users who have purchased tickets online through the website **www.terminalfusina.it** are required to show the QR code received by email to the on-board staff at the time of boarding.
Return tickets also allow you to make the return journey within 30 days of validating the outward journey. In order to use the return journey, the ticket must be validated again.
So-called 'time-limited' tickets (72 hours) allow for interchangeability and, therefore, the possibility of using, even in a discontinuous manner, multiple routes belonging to **TFV** lines, within the time limit indicated on the ticket, which begins on the day of issue.
Users who do not have a valid ticket or who use it incorrectly may be subject to administrative penalties, as established by the company providing the service, in addition of the payment of the full amount of the ticket purchased on board.

Terms and conditions of use for season tickets
TFV season tickets grant access exclusively to the route for which they were issued.
Season tickets are strictly personal and therefore non-transferable and cannot be used as a method of payment.
They are issued upon request by the user at the **TFV** ticket office.
The period of validity of the season ticket is indicated on the ticket itself, starting from the first day of the month for whichit is purchased.
The prices and types of season tickets in force are those approved from time to time by the relevant authorities, in accordance with current legislation. The season ticket must be shown upon request for verification and/or inspection by the staff. Users who do not have a valid ticket or who use it incorrectly, may incur administrative penalties, as established by the company providing the service. In case of theft or loss of the season ticket, the user must immediately notify the head office by email at ***info@terminalfusina.it***.

TFV's responsibility
TFV accepts no responsibility towards users for any delays, and/or total or partial failure of the service, and/or interruption or suspension of the **TPL** service due to force majeure, or for reasons of public order and/or safety, and/or causes beyond its control or outside its domain, such as, by way of example only: adverse or dangerous weather or sea conditions, strikes/demonstrations, whether announced or not, public unrest, natural disasters, measures taken by the competent authorities.
Any temporary and/or provisional route deviations due to compliance with measures taken by the competent authorities will not give rise to fare changes and/or the right to refunds. In case of an interruption to the local public transport service due to vehicle breakdown, **TFV** undertakes to restore the service as soon as possible.

The carrier's liability is governed by Article 1681 of the Civil Code, it begins at the start of the journey and lasts at its conclusion, and is exercised within the company's premises.
TFV accepts no liability towards customers for any damage resulting from behaviour that violates these General Conditions of **TPL** and the legislation in force.

Persons with reduced mobility
The **TPL** service is also accessible to persons with reduced mobility, on waterbourne that are suitable and/or adapted in accordance with current legislation, using specially equipped spaces.
In accordance with Article 17 of the Statute of the Municipality of Venice, a maximum of 1 (one) standard-sized wheelchair is allowed on board each vehicle.
Access to **TPL** vehicles by persons with reduced mobility may, however, be restricted by on-board staff for safety reasons.

Transport of luggage, items and/or animals
Luggage or other items may be transported under the following conditions:
- each passenger, in possession of a valid ticket, may carry 1 small hand luggage (bag, rucksack or computer bag) and 1 (one) suitcase with a maximum size of 160 cm as the sum of the 3 (three) dimensions (height, width and depth);
- with regard to luggage, parcels, or other items, such as musical instruments, skis, trolleys, etc., with dimensions exceeding those specified in the previous point, the user is required to purchase 1 additional ticket for each item. The purchase must be made before boarding.
- luggage, including bags and parcels, must be placed on the floor or in the designated areas for this purpose, so as not to cause discomfort to other passengers and, in any case, in order to ensure the safety and security of crew and passengers during journey; they may not be placed on seats, or obstruct the access to them;
- the transport of dangerous or foul-smelling materials, or materials that may, in any way, soil the vehicles or endanger the safety and security of the crew and passengers, is prohibited.

During transport and waiting times, **TFV** shall in no case be liable for theft, loss or damage to users' personal belongings, luggage and/or their contents. Any items found will be kept for a maximum of 48 (forty-eight) hours.
The transport of luggage, parcels, or other items may be limited or excluded if such transport jeopardises the safety and security of passengers.

Safety regulations and prohibitions
Unless specifically referred to the points here below, the provisions and penalties set out in Presidential Decree No. 753 of 11/07/1980 shall apply to matters of policing, safety and regularity
in the operation of transport services. Users must take all necessary precautions and ensure, as far as they are able, the safety and security of themselves and of the persons, animals and property in their care. Transport may be refused, at the sole discretion of the personnel responsible for driving the vehicle, in case of over crowding, or if it compromises the safety of passengers on board the vehicle itself.
The staff in charge may prevent access to the waterbourne, or order the removal, without any right to reimbursement, of users who are in a state of obvious drunkenness, who offend decency, who cause public scandal, who disturb other users, who refuse to comply with the rules of order or safety of the service imposed by **TFV**, or who do not comply with these General Conditions of Transport.
Users are required to leave their seats to people with reduced mobility, such as amputees and people with work-related disabilities, as well as to give priority to elderly people, pregnant women and people accompanying children. It is permitted to speak to on-board staff only to request information relating to the **TPL** service and in the event of inconveniences (e.g. illness, harassment, breakdown).
In any case, all users are prohibited from engaging in the behaviours listed below, and it is hereby noted that violations will be punished in accordance with the law:
- boarding the vehicle without a valid ticket;
- boarding or alighting from access points or locations other than those designated, and when the vehicle is in motion;
- occupying more than one seat, or obstructing exits or passageways;
- throwing objects out of the windows;
- leaning out of the windows;
- smoking on board the vehicles, at stops and in company premises;
- activating, except in cases of serious and imminent danger, the opening of doors, as well as any emergency device installed on the vehicle;
- cause any damage to vehicles or company property;
- store compressed, dissolved or liquefied gas cylinders, any kind of explosive materials, flammable, harmful, corrosive or contaminating materials on company property or transport them on vehicles;
- boarding the vehicle with animals that are not allowed on board, with weapons, materials, objects and containers that, due to their volume, shape or nature, may be annoying or be dangerous to passengers and/or cause damage to them;
- distracting staff while the vehicle is in motion, preventing or hindering them in the performance of their duties, and requesting to board or alight from the vehicle at an other location than the designated stop;

- singing, playing music, shouting, begging, or behaving in an inappropriate or disruptive manner that causes discomfort in any way;- boarding the vehicle while intoxicated or in a physical or mental condition that prevents the proper use of the service or causes harm to oneself, to other passengers to or the crew;
- without specific authorisation at the discretion of **TFV**, engaging in any commercial activity, as well as distributing or displaying objects or printed material for advertising purposes;
- except in cases of emergency, boarding the vehicle wearing dirty or indecent clothing, or with obvious signs of contagious diseases or injuries that could cause harm, harassment or repulsion to other passengers and on-board staff.

Checking-in and tickets verification

When boarding, the validity of tickets is checked by **TFV** through uniformed on-board staff.
Random checks may also be carried out during the journey by designated staff. If an irregularity is found, the user will be asked to purchase a ticket at the standard fare plus an administrative penalty. If the user refuses to pay, **TFV** staff will notify the relevant local authorities and ask the user to disembark at the next available pier. The use of forged or altered tickets will result in the application of the penalties provided for in Articles 465 and 466 of the Penal Code.

Venezia Unica/IMOB card and reductions

Venezia Unica/Imob card holders are entitled to the reduced fare known as the “Carta Venezia”.
To be eligible for the reduction, you must present your Venezia Unica/Imob card at the point of sale. Children up to 6 (six) years old are entitled to free transport. The Venezia Unica/Imob card must always be shown when requesting the purchase of a reduced-price ticket and subsequently, even during the journey, upon request by **TFV** staff.

Complaints

In the event of complaints and/or reports concerning the public transport service provided by the company, passengers must:
a) promptly contact the **TFV** ticket office and ask to fill in the appropriate ‘customer complaint’ form;
b) return the completed form or send it to the following email address: ***info@terminalfusina.it***.
Complaints will not be considered in the following cases:
- if the written communication is made more than 15 days after the date of the disputed service;
- if the “customer complaint” form is not completed legibly, correctly and clearly in all its parts.

Refund requests

Refunds for **TFV** tickets are only available, limited to the fare paid, in the following cases:
- suspension of service due to serious fault on the part of the company, without prior notice to users of at least 90 minutes, published on the **TFV** website or at **TFV** service stops;
- delays of more than 60 minutes due to serious fault on the part of the company;
- boat breakdowns during service, where **TFV** has not ensured that the destination may be reached with delays exceeding 60 minutes.

Refunds may be requested by sending an application to the following email address: ***info@terminalfusina.it,*** no later than 15 days from the date of the disruption, indicating the purchase code.
Refunds for digital tickets can only be made through the PayPal gateway and under no circumstances will immediate refunds be given at the **TFV** ticket office.
Any fees due for the refund, as well as any other expenses caused by the cancellation, will be borne by the customer and deducted from the amount refunded.