CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO SUI TRAGHETTI GRIMALDI LINES – Ed. agosto/2021

(*) Per gli "Eventi a bordo" valgono le Condizioni Generali riportate sul sito www.grimaldi-touroperator.com. I singoli programmi di viaggio sono consultabili sul sito www.grimaldi-lines.com.

(**) Per i "Gruppi" valgono le Condizioni Generali comunicate alla conferma della prenotazione.

La Grimaldi Group S.p.A. opera quale agente del Vettore Grimaldi Euromed S.p.A. Il Vettore della tratta marittima percorsa è indicato nel titolo di viaggio. I passeggeri, i loro bagagli e i veicoli accompagnati sono trasportati ai Patti e Condizioni del Vettore. Il passeggero, acquistando il biglietto, accetta tali Patti e Condizioni riportate qui di seguito. Allo stesso modo all'atto della prenotazione e/o all'acquisto del biglietto il passeggero autorizza al trattamento dei dati personali secondo le modalità specificate all'interno dell'Informativa sulla Privacy riportata in calce al presente documento ed in conformità al Decreto Legislativo 196/2003.

1. DEFINIZIONI. Vettore: l'operatore che effettua il servizio di trasporto marittimo; **Veicolo al seguito**: il mezzo a motore (incluso l'eventuale mezzo trainato) imbarcato al seguito di un passeggero, utilizzato per il trasporto di persone e merce non destinata alla vendita, di proprietà o legalmente a disposizione del passeggero indicato sul biglietto di passaggio; **PMR**: persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio per rispondere ad esigenze specifiche; **Contratto di Servizio**: Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Napoli, Cagliari, Palermo e viceversa, stipulato con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili; **Linee in convenzione**: Napoli-Cagliari, Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari.

2. NAVI. Le navi in servizio sono Ro/Pax o Cruise Ferry, adibite al trasporto di passeggeri e merci.

3. NORME APPLICABILI. Il contratto di trasporto passeggeri, loro bagagli e veicoli al seguito è disciplinato dal Regolamento (UE) n. 1177/2010, dal Regolamento (CE) n. 392/2009, dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974 come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002, dal Codice della Navigazione Italiano così come interpretato in conformità all'Ordinamento Giuridico Italiano nonché da eventuali successive modifiche della succitata normativa e/o di eventuali nuove normative di settore. Per i servizi di trasporto tra Napoli, Cagliari, Palermo e viceversa, si applicano altresì le disposizioni di cui al Contratto di Servizio.

4. POTERE DEL COMANDANTE. Il Comandante della nave ha piena facoltà di procedere senza pilota, di rimorchiare ed assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla rotta ordinaria, di toccare qualsiasi porto (si trovi o no sull'itinerario della nave) di trasferire il passeggero ed il suo bagaglio su altra nave per la prosecuzione del viaggio. Il vettore e per esso il Comandante della nave ha facoltà di rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non consentono di affrontare il viaggio. Nel caso in cui il Comandante rifiuti l'imbarco del passeggero per un giustificato motivo il Vettore sarà tenuto unicamente al rimborso del costo del biglietto di passaggio. Inoltre, il Vettore e per esso il Comandante della nave ha facoltà di sbarcare durante il viaggio, in qualsiasi porto intermedio, il passeggero che risulti in condizioni di salute che non consentono la prosecuzione del viaggio o che arrechi pericolo o disturbo agli altri passeggeri o all'equipaggio. Il passeggero è assoggettato ai poteri disciplinari del Comandante della nave per tutto quanto attiene alla sicurezza della nave e della navigazione. Il Vettore e il Comandante della nave avranno facoltà di eseguire qualsiasi ordine o direttiva impartita da Governi ed Autorità di qualsiasi Stato o di soggetti che agiscono o dichiarano di agire per conto o con il consenso di tali Governi o Autorità o qualsiasi altro soggetto che, in base alle condizioni della copertura assicurativa rischi guerra della nave, ha diritto di impartire tali ordini o direttive. Tutte le azioni ed omissioni poste in essere dal Vettore o dal Comandante, in esecuzione o in conseguenza di tali ordini o direttive, non saranno considerati inadempimenti del contratto. Lo sbarco dei passeggeri, del bagaglio e del veicolo al seguito in conformità a tali ordini o direttive, libera il Vettore da qualsiasi responsabilità per la prosecuzione del viaggio o il rimpatrio dei passeggeri.

5. LIMITI DI RESPONSABILITÀ. La responsabilità del Vettore per la perdita di vita umana, per danni fisici e/o per perdita o danni al bagaglio, veicolo al seguito, oggetti di valore, effetti personali e/o altri beni del passeggero non può in nessun caso superare i limiti previsti dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974 come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002 e/o dal Codice della Navigazione Italiano e/o da altra normativa italiana ed internazionale di settore eventualmente applicabile.

6. DISCIPLINA A BORDO. Il passeggero è tenuto ad osservare rigorosamente la disciplina di bordo ed a conformarsi ai regolamenti vigenti per il trasporto marittimo ed in particolare a quelli relativi alla sicurezza di navigazione. E' vietato fumare a bordo in tutte le zone coperte. Il personale di bordo è legittimamente incaricato a vigilare sul rispetto di tale divieto ed a segnalare le eventuali inosservanze alle competenti Autorità conformemente alla Legge 3 del 16/1/03 e del relativo accordo attuativo del 16/12/04. Il mancato rispetto di una disposizione di legge, regolamento di bordo, ordine o regolamento delle Autorità in materia di sicurezza è punito in conformità alle vigenti leggi civili e penali. In conformità alle vigenti norme antiterroristiche (ISPS) i passeggeri possono in qualsiasi momento essere soggetti ad ispezione del bagaglio, del veicolo e/o richiesta di esibizione di documenti di identità da parte degli ufficiali della nave.

7. PRENOTAZIONE, ACQUISTO ED EMISSIONE BIGLIETTO. Il biglietto può essere acquistato tramite sito web www.grimaldi-lines.com, call center Grimaldi Lines, uffici ed agenti della Grimaldi, agenzie di viaggio e web operator. L'emissione del biglietto avviene previo pagamento dell'importo totale dovuto. Qualora sia prevista la prenotazione con pagamento differito, in assenza di conferma e pagamento entro il termine impartito, la prenotazione decade. In ottemperanza alla normativa in materia di sicurezza, per prenotare o acquistare un biglietto occorre indicare: nome e cognome, data di nascita e numero di documento con relativa scadenza, per ogni passeggero inclusi i bambini di qualsiasi età; marca, modello e targa del veicolo al seguito. I dati inseriti nel biglietto devono corrispondere ai passeggeri e veicoli che viaggiano, in caso contrario potrà essere negato l'accesso a bordo. Il biglietto (contratto di trasporto) può essere emesso in forma cartacea o elettronica. Al momento del check-in, per ricevere la carta di imbarco il passeggero dovrà mostrare il biglietto o comunicare il numero di pratica (booking), fermo restando quanto previsto all'art. 399 cod. nav.

8. TARIFFE. Le tariffe relative ai servizi offerti sono consultabili sul sito web www.grimaldi-lines.com nella maschera di acquisto. Le variazioni, in aumento o in diminuzione, delle tariffe non incidono sulle prenotazioni già perfezionate o comunque opzionate. In caso di acquisto online, a seguito della selezione del preventivo da parte del passeggero, la tariffa non è soggetta a modifiche durante la procedura di acquisto del biglietto. In caso di promozioni, il passeggero può procedere all'acquisto del biglietto pagando il prezzo scontato (Tariffa Special – non rimborsabile) ovvero il prezzo pieno (Tariffa Standard – rimborsabile in caso di annullamento nei limiti ed alle condizioni previsti dal paragrafo 23).

9. ASSEGNAZIONE DELLE CABINE. Al fine di ottimizzare l'allocazione delle cabine, il Vettore si riserva di assegnare ai passeggeri una cabina avente un numero di letti inferiore a quello selezionato in sede di prenotazione/acquisto, fermo restando che, fatta eccezione per il numero di letti – comunque non inferiore al numero dei passeggeri prenotati – la sistemazione assegnata avrà le medesime caratteristiche di quella prenotata in termini di categoria, dimensione e prezzo.

10. DOCUMENTI DI VIAGGIO. Tutti i passeggeri, compresi i bambini ed i neonati, devono obbligatoriamente essere in possesso del documento di identità valido al momento del check-in al porto. In caso contrario l'imbarco sarà rifiutato, senza diritto al rimborso del biglietto. Non sarà in nessun caso consentito l'imbarco con la mera autocertificazione ex DPR 445/2000. In caso di viaggi sul territorio nazionale, è sufficiente la carta d'identità o l'esibizione di uno dei documenti di identificazione ritenuti equipollenti dall'articolo 35, comma 2, del D.P.R. nr. 445 del 28 dicembre 2000. In caso di viaggi in Stati Schengen, l'interessato deve sempre essere in possesso di un documento riconosciuto valido per l'attraversamento delle frontiere: carta d'identità valida per l'espatrio oppure passaporto. In caso di viaggi in Paesi esteri extra-Schengen, sono ritenuti documenti validi: il passaporto. Si rinvia al sito www.poliziadistato.it/articolo/24725 per il dettaglio della documentazione necessaria. I passeggeri che non hanno cittadinanza italiana sono invitati a consultare l'Autorità competente del Paese d'origine. Prima di intraprendere il viaggio, il passeggero dovrà accertarsi di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria per sbarcare nel porto di destinazione; il Vettore non risponderà dell'eventuale diniego da parte delle locali Autorità.

11. CHECK-IN E IMBARCO. Il passeggero deve presentarsi al check-in almeno due ore prima della partenza (da/per Tunisia e Marocco tre ore prima), salvo casi eccezionali comunicati tempestivamente dalla Compagnia. Se il passeggero non si presenta entro il suddetto tempo limite perde il diritto all'imbarco, anche se munito di biglietto. Il check-in può avvenire in biglietteria con consegna della carta di imbarco, oppure sul piazzale antistante la nave (fast check-in) con possibilità di stampare la carta di imbarco presso i totem di bordo. L'ordine di imbarco dei veicoli è stabilito dal Comandante della Nave e/o dai suoi subordinati e addetti, così come il posto in cui va effettuato il parcheggio.

12. IMBARCO PASSEGGERI MINORENNI. I passeggeri minorenni dovranno essere in possesso del documento d'identità individuale in corso di validità, in accordo alle disposizioni del regolamento CE n. 2252/2004. (vedi § DOCUMENTI DI VIAGGIO). **Passeggeri minori di 14 anni**: possono viaggiare soltanto se accompagnati da una persona maggiorenne. Se non si tratta di un genitore (o tutore), va consegnata al Comandante della nave o al Commissario di bordo una dichiarazione firmata dai genitori/tutori, con cui affidano il figlio all'accompagnatore designato, il quale ne sarà responsabile a tutti gli effetti di legge. A tale dichiarazione dovranno essere allegati i documenti d'identità validi di entrambi i genitori/tutori e, se si tratta di persone extracomunitarie, il permesso di soggiorno dove sia iscritto il figlio; **Passeggeri minorenni, maggiori di 14 anni**: potranno essere ammessi a bordo della nave purché consegnino al Comandante della nave o al Commissario di bordo una lettera liberatoria sottoscritta da entrambi i genitori, con i rispettivi documenti d'identità allegati, nella quale dichiarano di assumersi tutte le responsabilità per eventuali danni alla persona e/o procurati a terzi. In nessun caso il Comandante della nave e/o altro membro dell'equipaggio assumerà la custodia, e la conseguente responsabilità, del minore a bordo della nave. Resta inteso che il passeggero avrà l'onere di munirsi di tutta la documentazione necessaria richiesta dal Paese di destinazione ed il Vettore non si assume nessuna responsabilità nel caso in cui tale documentazione dovesse essere considerata insufficiente dalle Autorità nel porto di destinazione.

13. IMBARCO DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA. Le donne in stato di gravidanza avanzata, oltre il 6° mese, potranno viaggiare solo se dotate di certificato medico che autorizzi al viaggio, emesso non più di 7 giorni prima della partenza. In caso di gravidanza a rischio, la passeggera incinta dovrà essere dotata di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dai mesi di gravidanza. L'imbarco della passeggera non sarà in ogni caso consentito qualora il parto sia previsto nei 7 giorni successivi alla partenza o sia avvenuto nei 7 giorni precedenti. Resta salva la facoltà del Comandante della Nave di rifiutare l'imbarco della passeggera qualora le sue condizioni o altre circostanze, a suo insindacabile giudizio, non le consentano di affrontare il viaggio in piena sicurezza.

14. IMBARCO PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri, senza costi aggiuntivi. Il Vettore e gli operatori dei terminali compiranno ogni sforzo ragionevole per garantire idonea assistenza alle PMR durante le fasi di imbarco e sbarco e a bordo della nave. È onere della PMR segnalare per iscritto, contestualmente all'acquisto del biglietto o almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria (24 ore prima per le Linee in Convenzione), le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. La richiesta di assistenza deve essere inviata alla Compagnia all'indirizzo info@grimaldi.napoli.it. La PMR dovrà presentarsi al porto all'orario convenuto, e in ogni caso almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza (30 minuti prima per le Linee in Convenzione). Una volta arrivata al porto, la PMR può recarsi allo sportello dedicato all'ASSISTENZA PMR Grimaldi Lines o raggiungere direttamente il piazzale di imbarco in auto con le quattro frecce accese, in attesa che un addetto fornisca il tipo di assistenza di cui necessita ed indichi dove parcheggiare l'autovettura sul ponte garage, per raggiungere più comodamente gli ascensori, fornendo la sedia a ruote di bordo, se necessario. La biglietteria di terra, che provvede ad effettuare il check-in, consegnerà alle PMR che imbarcano con il proprio veicolo un tagliando adesivo da apporre sul mezzo. All'arrivo a bordo, detti veicoli saranno indirizzati in via prioritaria verso aree di parcheggio di bordo a loro destinate, che consentono la piena mobilità delle PMR e il facile accesso alle aree passeggeri. Qualora sia strettamente necessario ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento Europeo n. 1177/2010 il Vettore può esigere che la PMR sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. In tal caso, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente. Qualora per giustificati motivi di sicurezza e/o a causa della progettazione della nave o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto (compresi i terminali portuali) non fosse assolutamente possibile consentire l'imbarco, lo sbarco o il trasporto di una PMR in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili, il Vettore potrà rifiutare la prenotazione e/o l'emissione del biglietto e/o negare l'imbarco dando immediata comunicazione dei motivi. Le PMR alle quali venga negato l'imbarco, per i motivi di cui sopra, hanno diritto di scegliere tra il rimborso o il trasporto alternativo (non appena possibile o ad una data successiva di gradimento). In ossequio alla normativa applicabile ed in particolare ai sensi del Regolamento UE n. 1177/2010 e del Regolamento UE n. 392/2009, il Vettore assicura il risarcimento del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da PMR, se l'evento dannoso è imputabile a sua colpa o negligenza. Al fine di poter richiedere il risarcimento dei danni, i passeggeri possono inviare una richiesta scritta alla Compagnia via e-mail all'indirizzo customer@grimaldi.napoli.it, oppure mediante posta ordinaria raccomandata e posta elettronica certificata, eventualmente utilizzando l'apposito modulo di reclamo presente sul sito internet istituzionale della Compagnia. In caso di necessità, il Vettore compirà ogni sforzo per fornire rapidamente un'adeguata attrezzatura temporanea sostitutiva. A bordo, l'assistenza alle PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata. Il personale di bordo, scelto per assistere le PMR dovrà sempre portare al braccio, ed in modo visibile, la fascia di colore bianco/azzurro riportante la dicitura ASSISTANCE, affinché possa facilmente essere riconosciuto dai passeggeri. In caso di emergenza la persona preposta aiuta la PMR a raggiungere il punto di riunione e i punti d'imbarco. Il

raggiungimento dei ponti nave è facilitato dalla presenza di ascensori provvisti di tastiera luminosa, audio e tasti appropriati per passeggeri non vedenti. A bordo delle navi sono disponibili cabine attrezzate per PMR, conformemente alla normativa vigente di riferimento. Nelle aree pubbliche i percorsi che portano ai principali servizi di bordo sono evidenziati da guide tattili. Sono presenti, inoltre, servizi igienici dedicati ed attrezzati per le PMR. A bordo delle navi sono presenti posti riservati alle PMR, evidenziati mediante targhette identificative e forniti di dotazioni per il fissaggio delle sedie a rotelle.

15. AUTISTI. Per autista si intende il conducente di un veicolo commerciale imbarcato sulla nave. Per ogni veicolo ci possono essere fino a due autisti. Il prezzo del passaggio è stabilito dall'Ufficio Merci Grimaldi e deve essere incluso nella polizza di carico, insieme al nome e cognome dell'autista. Quest'ultimo deve essere in possesso dei documenti d'identità richiesti per il viaggio e per lo sbarco nel Paese di destinazione. Ai fini SOLAS e Decreto 13/10/1999 gli autisti sono assimilati ai passeggeri.

16. VEICOLI AL SEGUITO. È consentito il trasporto di un solo veicolo a seguito per ogni passeggero. Non è dovuto alcun rimborso per il mancato imbarco del veicolo che contenga merce destinata alla vendita. Tutti i mezzi commerciali con o senza autista devono viaggiare come merce, tranne i bus turistici che accompagnano gruppi di passeggeri. Se il veicolo appartiene ad un codice di prenotazione differente da quello indicato sul biglietto, il passeggero deve pagare la differenza tra le categorie più le spese di variazione. In caso contrario, perde il diritto all'imbarco e non riceve alcun rimborso. Il veicolo a seguito è imbarcato e sbarcato a cura del passeggero, il quale, una volta effettuato il parcheggio nel posto indicato dall'incaricato di bordo, è tenuto a spegnere il motore, ingranare la marcia, tirare il freno a mano e chiudere a chiave. L'accesso alla zona garage rimane interdetto durante l'intera traversata. I veicoli non marcianti non possono essere imbarcati a seguito passeggeri e dovranno viaggiare come merce. È fatto obbligo, all'atto dell'imbarco, dichiarare se il veicolo a seguito è dotato di impianto di alimentazione a metano o GPL. L'impianto di alimentazione a metano deve essere conforme a tutte le vigenti normative in materia e tale conformità deve essere debitamente certificata nel libretto di circolazione. Durante il tempo in cui i veicoli sono stivati a bordo le valvole di intercettazione del serbatoio di metano devono rimanere chiuse. Il passeggero deve essere in possesso di tutti i documenti necessari per lo sbarco e lo sdoganamento del veicolo nel porto di destinazione. In caso di incompletezza di detta documentazione il vettore declina ogni responsabilità. Tutti gli eventuali costi e spese che derivano dall'imbarco, sbarco e sdoganamento del veicolo sono a carico del passeggero. Eventuali danni causati dal veicolo alla nave e/o terzi devono essere risarciti direttamente dal passeggero che li ha causati, o per il tramite della sua assicurazione. Il passeggero potrà comunque in qualsiasi momento essere invitato a sottoscrivere una dichiarazione di responsabilità dei danni prima dello sbarco dalla nave. Si consiglia di sottoscrivere una polizza assicurativa per coprire gli eventuali danni che possono occorrere durante il trasporto marittimo per i quali il Vettore non può essere ritenuto responsabile. Questi risponderà, infatti, solo dei danni che derivano dalla sua diretta responsabilità e nei limiti previsti dal Codice della Navigazione Italiano o da un'eventuale Convenzione Internazionale applicabile. La classificazione delle categorie dei veicoli è effettuata dal Vettore ed è consultabile sul sito web www.grimaldi-lines.com nella maschera di acquisto.

17. BAGAGLIO. Sono ammessi come bagaglio unicamente colli contenenti effetti personali. Non è ammessa merce pericolosa e nociva. Il passeggero è pregato di portare sempre con sé il bagaglio necessario alla traversata poiché i ponti garage rimangono chiusi durante la navigazione. La responsabilità del Vettore per il bagaglio non può in ogni caso superare i limiti previsti dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974 come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002 e/o dal Codice della Navigazione Italiano e/o da altra normativa italiana ed internazionale di settore eventualmente applicabile, e sempre nei limiti di 30 kg a persona per bagaglio non registrato, incluso quello eventualmente sistemato nel o sul veicolo a seguito o depositato in un bagagliaio della nave ove esistente (ai sensi dell'articolo 410 del Codice della Navigazione Italiano). Il Vettore non è in nessun modo responsabile per qualsiasi furto, perdita, smarrimento o danneggiamento di gioielli, denaro, documenti, manoscritti, valori ed oggetti di valore, in qualsiasi luogo essi vengano tenuti a bordo. Nel caso in cui il passeggero si accorga di aver smarrito degli effetti personali quando è ancora a bordo della nave potrà rivolgersi direttamente alla Reception per segnalare lo smarrimento. In caso di mancato rinvenimento degli oggetti, o nel caso in cui il passeggero dovesse accorgersi di aver dimenticato un oggetto personale a bordo quando è già sbarcato dalla nave, potrà effettuare una segnalazione all'ufficio preposto della Compagnia inviando una e-mail all'indirizzo customer@grimaldi.napoli.it. La segnalazione dello smarrimento dovrà essere inviata entro una settimana dalla data dello sbarco del passeggero. In nessun caso il Vettore sarà tenuto a corrispondere alcun indennizzo in caso di mancato ritrovamento.

18. ANIMALI DOMESTICI. Sono considerati animali domestici gli animali da compagnia elencati nell'Allegato I del Reg. (UE) n. 576/2013. Ogni nave possiede un certo numero di posti nelle gabbie, o di cabine adibite all'accoglienza degli animali domestici e chiamate *pet cabin*. E' altresì possibile acquistare tra i servizi di bordo il *kit pet*, che consente di accogliere l'animale in qualsiasi cabina. Gli animali che non sono all'interno del trasportino o di apposita teca non possono accedere alla sala poltrone o alle sale comuni, ma solo sui ponti esterni della nave. I cani devono essere sempre tenuti al guinzaglio ed indossare la museruola; in mancanza è possibile rifiutare l'imbarco. Non è consentita la presenza di animali all'interno dei veicoli a seguito durante la navigazione. Il passeggero deve provvedere al vitto del suo animale, mentre l'acqua è offerta a bordo. Il passeggero deve accudire personalmente l'animale ed è obbligato a rimuovere escrementi, o altro, da esso prodotti. Eventuali danni alla nave, a persone o cose causati dall'animale devono essere risarciti sul posto dal suo proprietario. Il passeggero è responsabile delle vaccinazioni e di tutta la documentazione necessaria per viaggiare e per sbarcare nel Paese di destinazione. Per le tratte nazionali è necessaria l'iscrizione all'anagrafe canina (microchip registrato), il certificato di buona salute rilasciato dal medico veterinario. Per trasporti effettuati tra Paesi dell'Area Schengen o da un Paese Schengen a un Paese extra Schengen è necessario il Passaporto europeo (PET). I cani, gatti e furetti che vengono introdotti in UE dalla Tunisia e dal Marocco devono essere identificati tramite un microchip o un tatuaggio chiaramente leggibile, se apposto prima del 03/07/2011. La documentazione da presentare all'imbarco è la seguente: certificato sanitario conforme all'allegato IV del Regolamento di Esecuzione (UE) N. 577/2013; copia del certificato con i dati di identificazione elettronica dell'animale; copia del certificato con i dati della vaccinazione contro la rabbia. Oltre alla vaccinazione anti-rabbia, questi animali devono essere sottoposti alla cosiddetta "titolazione degli anticorpi". Per informazioni aggiornate in merito al trasporto di animali domestici, si consiglia di consultare sempre, prima di effettuare l'acquisto e prima dell'inizio del viaggio, il sito web del Ministero della Salute italiano e il sito dell'Unione Europea. Se un passeggero si presenta al check-in con un animale non riportato sul biglietto, l'agente portuale verificherà la disponibilità di posti adibiti a bordo ed incasserà il corrispettivo, emettendo un biglietto. I passeggeri non vedenti potranno viaggiare accompagnati dal proprio cane-guida, in base a quanto stabilito dalla normativa nazionale (legge 25 agosto 1988, n. 376), internazionale e comunitaria (articolo 11.5 del Regolamento UE n. 1177/2010) senza costi aggiuntivi. Il cane-guida potrà viaggiare in cabina assieme al passeggero. La presenza del cane-guida dovrà essere segnalata al momento dell'imbarco.

19. VALUTA. La valuta di bordo è l'€uro. Non c'è cambio valuta. Non si accettano assegni.

20. ASSICURAZIONE. L'armatore ed il Vettore dispongono di un'assicurazione rilasciata dal P&I Club unicamente per quanto riguarda la loro responsabilità verso terzi. E' possibile sottoscrivere una polizza di assicurazione multirischio a copertura di spese mediche, danni o perdita del bagaglio, spese di annullamento viaggi ed altro. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: **https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/**

21. ANNULLAMENTO DEL BIGLIETTO DA PARTE DEL PASSEGGERO. L'annullamento dell'intero biglietto o di alcune voci dello stesso (riduzione del numero di passeggeri, cancellazione di veicolo, sistemazione, animali domestici) devono essere notificati per iscritto al Vettore all'indirizzo e-mail info@grimaldi.napoli.it, direttamente o tramite l'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto (es. Agenzia di Viaggio). Per i biglietti a tariffa special, l'annullamento non dà diritto ad alcun rimborso salvo ove diversamente previsto dalle condizioni di applicabilità dell'offerta speciale. Per i biglietti a tariffa standard l'annullamento dell'intero biglietto, o di parte di esso, dà diritto al rimborso del valore dell'intero biglietto o delle voci annullate, salva applicazione delle seguenti penali:

- 10% del valore, più diritti fissi, fino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% del valore, più diritti fissi, da 29 a 7 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% del valore, più diritti fissi da 6 a 2 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% del valore, più diritti fissi, dal giorno prima e/o per mancata presentazione all'imbarco.

Non saranno accettate le richieste di annullamento di un biglietto a tariffa Standard, se lo stesso sia già stato oggetto, per due volte, di variazione di data, ora, linea. I pasti a bordo, il *kit pet* ed il servizio di shuttle bus pre-acquistati sono rimborsabili, fatta eccezione per i casi di annullamento effettuato dal giorno prima della partenza o di mancata presentazione all'imbarco (penale di annullamento 100%). I biglietti con Convenzione sono rimborsabili secondo le succitate condizioni se in regime di tariffa standard, diversamente non saranno rimborsabili. Nessun rimborso è dovuto per mancato imbarco per causa di rifiuto da parte dell'autorità o di mancanza/insufficienza del documento del passeggero o del veicolo. È possibile stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penalità per cancellazioni. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: **https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/**

22. VARIAZIONE DEL BIGLIETTO DA PARTE DEL PASSEGGERO. Nei limiti e alle condizioni di seguito riportate, sia i biglietti a tariffa standard che i biglietti a tariffa special possono essere modificati su richiesta del passeggero, scrivendo al Vettore all'indirizzo e-mail info@grimaldi.napoli.it, direttamente o tramite l'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto (es. Agenzia di Viaggio). È consentita la modifica della partenza (data, ora e/o linea) e la modifica e/o aggiunta di passeggeri, veicoli, sistemazione, animali domestici o servizi, nei limiti dei posti per passeggeri e spazi garage disponibili a bordo (variabili in base alla data e alla linea marittima). Non è consentita la modifica del livello tariffario (tariffa standard o tariffa special) scelto in sede di acquisto. Se la modifica comporta un incremento della tariffa originaria, il passeggero è tenuto al pagamento della differenza tariffaria. In caso di cambio partenza si applicano inoltre le spese di variazione pari a 30,00 euro. Se il nuovo viaggio ha un costo inferiore, la differenza tariffaria viene rimborsata nel caso in cui la modifica del biglietto è effettuata mediante il medesimo canale con cui è stato effettuato il primo acquisto. Il Vettore si riserva la facoltà di lanciare campagne promozionali straordinarie limitate nel tempo, durante il corso della stagione, i cui biglietti possono non essere modificabili, oltre che non rimborsabili, o possono essere soggetti alle diverse condizioni di variazione e/o annullamento specificate nelle relative condizioni di applicabilità dell'offerta speciale. **Modifica della partenza (ora, data, linea)** Tutti i biglietti emessi sia a tariffa standard che special possono subire una variazione da parte del passeggero dell'orario, della data e dei porti (di partenza e/o arrivo), a condizione che la modifica venga richiesta entro 2 giorni dalla data di partenza indicata sul biglietto da modificare e solo in caso di contestuale acquisto di un viaggio già disponibile alla vendita. Questo tipo di modifica comporta il pagamento di € 30 di spese di variazione e di eventuali differenze tariffarie, se il nuovo viaggio ha un costo maggiore rispetto al precedente. Se il nuovo viaggio ha un costo inferiore, la differenza tariffaria viene rimborsata nel caso in cui la modifica del biglietto è effettuata mediante il medesimo canale con cui è stato effettuato il primo acquisto. Questo tipo di modifica può essere effettuata fino ad un massimo di 2 volte. **Modifica di un prodotto (nome, sistemazione, veicolo)** Queste tipologie di variazione possono essere richieste fino al giorno stesso della partenza ed anche presso le biglietterie dei porti. Non vengono applicate spese di variazione, ma è necessario corrispondere l'eventuale adeguamento tariffario (se il nuovo prodotto ha un costo maggiore rispetto al precedente). La variazione è soggetta a disponibilità del prodotto richiesto. Eccezione linee Tunisia e Marocco: per i biglietti emessi con tariffa special *Sconto sul ritorno Tunisia* e *Sconto sul ritorno Marocco* il cambio nome può essere richiesto solo fino a 2 giorni prima del viaggio di andata. **Aggiunta di passeggero (adulto/bambino/infant), veicolo, animale domestico, servizio (pasti, kit pet, shuttle bus Napoli-Civitavecchia-Napoli)** Queste tipologie di variazione possono essere richieste fino al giorno stesso della partenza ed anche presso le biglietterie dei porti. Non vengono applicate spese di variazione, ma è necessario corrispondere il costo del passeggero aggiuntivo, del nuovo veicolo (ed eventuali diritti fissi), dell'animale o del servizio alla tariffa vigente nel momento della variazione. La modifica è soggetta alla disponibilità dei posti a bordo, o del servizio richiesto. Solo nel caso di aggiunta del servizio shuttle bus da Napoli a Civitavecchia e viceversa, va verificata l'effettiva operatività contattando preventivamente il numero 081.496.444. **La Compagnia si riserva di lanciare campagne promozionali straordinarie limitate nel tempo, che possono limitare o migliorare le suddette condizioni. Tali variazioni sono specificate nelle condizioni di applicazione delle offerte speciali.**

23. RITARDO O ANNULLAMENTO DI UN VIAGGIO. In caso di cancellazioni o ritardi, il Vettore garantisce il pieno rispetto di tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente e, in particolare, dal Regolamento UE n.1177/2010 e dalle delibere adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti. In particolare, in caso di ritardo il Vettore informa, appena possibile e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e arrivo. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, il Vettore compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri in merito alle coincidenze alternative. In caso di cancellazione di un viaggio o di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto, il Vettore offre la dovuta assistenza, e i passeggeri possono scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, nei casi previsti dal Regolamento UE n. 1177/2010, il cliente potrà avanzare richiesta di compensazione economica. La soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista è di euro 6 (sei). Per una completa esposizione dei diritti dei passeggeri si rinvia alla sezione del sito dedicata.

24. RECLAMI. Il passeggero che desideri presentare un reclamo al Vettore ai sensi del Regolamento UE 1177/2010, potrà trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il Vettore dovrà notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente al reclamo non dovrà superare i due mesi dal ricevimento dello stesso. I reclami possono essere inviati in lingua italiana e/o inglese:
– via e-mail all'indirizzo: customer@grimaldi.napoli.it
– via posta certificata all'indirizzo: grimaldieuromed@legalmail.it
– via posta ordinaria / raccomandata a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Napoli.
Il reclamante potrà utilizzare l'apposito form scaricabile dal sito web www.grimaldi-lines.com, nella sezione Reclami, o inviare una comunicazione contenente almeno:

1. i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) allegando copia del documento di identità e i dati identificativi dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega;
2. i riferimenti identificativi del viaggio (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
3. la descrizione della non coerenza del servizio rispetto a requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e dalle condizioni generali di trasporto.

In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra, laddove il reclamo sia stato presentato in maniera completa e con le modalità sopra indicate, o in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, il passeggero potrà:

1. utilizzare la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie avviando una procedura di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio del luogo di residenza e/o domicilio del passeggero;
2. presentare un reclamo di seconda istanza alla competente Autorità nazionale dello Stato membro dell'Unione europea nel cui territorio si trova il porto di partenza, ovvero il porto di destinazione qualora il porto di partenza si trovi in un Paese non appartenente all'Unione europea, secondo le modalità indicate dalla competente Autorità (per l'Italia, Autorità di Regolazione dei Trasporti, cfr. https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/ ; per gli altri Stati membri, cfr.https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

In caso di ritardo nella risposta al reclamo da parte del Vettore, qualora si trovi in Italia il porto di partenza (ovvero il porto di destinazione qualora il porto di partenza si trovi in un Paese non appartenente all'Unione europea), il passeggero avrà diritto ad un indennizzo automatico come previsto dalla misura n. 5 della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 83/2019 reperibile sul sito della Autorità, al seguente link: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

25. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE. Tutte le controversie nascenti dal contratto di trasporto passeggeri verranno deferite alla Camera di Commercio del luogo di residenza e/o domicilio del consumatore e risolte secondo il Regolamento di Conciliazione dalla stessa adottato. Il tentativo di conciliazione di cui al precedente punto 1 costituisce condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziaria a norma dell'articolo 5, comma 5, del D. Lgs. n.28/2010.

26. DECRETO 11/05/2020, n. 38

(Direttiva (UE) 2017/2109 che modifica la Direttiva 98/41/CE relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi passeggeri) All'atto della prenotazione o acquisto il cliente deve fornire i seguenti dati: cognome, nome, nazionalità, data di nascita, sesso, n° documento d'identità (solo per le tratte Extra Schengen), n° cellulare, indirizzo e-mail. Inoltre, il passeggero ha la facoltà di indicare un numero di contatto in caso di emergenza ed eventuali proprie necessità di particolari cure e/ o assistenza in situazioni di emergenza. I dati forniti saranno trattati nel rispetto della legge n. 675 31121996.

27. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI. La Società Grimaldi Group S.p.A., in qualità di titolare del trattamento (il "Titolare" o la "Società"), fornisce di seguito ai propri passeggeri alcune informazioni riguardanti le modalità e le finalità relative al trattamento dei relativi dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Per prendere visione del testo completo di informativa si prega di consultare il seguente link: www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/. **1.** Oggetto del trattamento Le operazioni di trattamento riguardano: – dati anagrafici e di contatto dei passeggeri; – dati di contatto di soggetti terzi identificati come contatti di emergenza, se richiesto dal passeggero; – dati concernenti l'appartenenza a categorie professionali - i.e. iscrizione ad albi professionali, forze dell'ordine – ovvero la sua iscrizione a programmi fedeltà o associativi sottoscritti con società terze – ad es. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI ecc. (per ottenere sconti sui servizi offerti dalla compagnia). Il trattamento potrà riguardare i seguenti dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR, se spontaneamente conferiti dai passeggeri per usufruire di assistenze speciali a bordo: – informazioni circa una limitazione della propria mobilità e/o informazioni circa proprie disabilità; – informazioni circa particolari condizioni di salute; – informazioni circa particolari necessità dei passeggeri rispetto ad eventuali cure che dovessero rendersi necessarie in caso di emergenza, dovute al personale stato di salute. **2.** Finalità e base giuridica del trattamento I dati non appartenenti a categorie particolari verranno trattati: 1. sulla base dell'esecuzione del contratto e/o delle misure precontrattuali in essere con i passeggeri (art. 6, comma 1, lett. b, GDPR), nonché sulla base della necessità di adempiere a un obbligo legale al quale è sottoposto il Titolare (art. 6, comma 1, lett. c, GDPR), per le seguenti finalità: gestione delle richieste di preventivo; conclusione, gestione ed esecuzione delle operazioni connesse al contratto di trasporto marittimo, ivi inclusa l'identificazione del passeggero; invio di informazioni di carattere logistico sul viaggio (ad es. ritardi, molo di partenza, ecc.); comunicazioni a bordo nave; fornitura a bordo nave dei prodotti e dei servizi acquistati; estrazione di informazioni di carattere statistico, in forma anonima; trasmissione dei dati ad agenzie marittime, terminal ed autorità portuali, autorità giudiziarie e forze dell'ordine; contatto di soggetti terzi indicati quali "contatti di emergenza", ai sensi della Direttiva (UE) 2017/2109; 2. sulla base del consenso dei passeggeri (art. 6, comma 1, lett. a), GDPR), per le seguenti finalità: l'invio di comunicazioni tramite e-mail, a fini promozionali e di marketing, qualora abbiano prestato il consenso per tale finalità ("marketing generico"); l'invio di comunicazioni tramite e-mail, a fini promozionali e di marketing a seguito di profilazione, qualora abbiano prestato il consenso per tale finalità ("marketing profilato"); 3. sulla base del legittimo interesse del Titolare (art. 6, comma 1, lett. f), per l'invio di comunicazioni operative e/o organizzative attinenti al viaggio nonché nuove eventuali misure/soluzioni organizzative adottate dal Titolare a bordo delle proprie navi. I dati appartenenti a categorie particolari saranno trattati: 4. sulla base della sussistenza di motivi di interesse pubblico rilevante nell'ambito del diritto dell'Unione europea o degli Stati membri (art. 9, comma 2, lett. g) e h) GDPR), per garantire al passeggero che ne faccia richiesta la fruizione di assistenze speciali a bordo e, in caso di emergenza, le cure

e/o forme di assistenza particolari dovute allo stato di salute del passeggero stesso; 5. sulla base del consenso dei passeggeri (art. 9, comma 2, lett. a), GDPR) per applicare la speciale scontistica eventualmente prevista a favore delle persone con disabilità e loro accompagnatori. **3.** Modalità di trattamento dei dati e termine di conservazione I dati personali saranno trattati, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatici, nel rispetto delle modalità indicate nel GDPR. I dati saranno conservati, di regola, per 10 anni dal termine del viaggio, ad eccezione dei: - dati raccolti per garantire la preparazione e l'efficacia delle operazioni di ricerca e salvataggio in mare, che, ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo n. 38/2020, saranno conservati solo per il tempo necessario per il perseguimento di tali finalità e, in ogni caso, solo fino al momento in cui il viaggio della nave in questione è completato in sicurezza e i dati sono stati dichiarati nell'interfaccia unica nazionale; oppure - dati raccolti per finalità di marketing "generico" e "marketing profilato", che verranno trattenuti fino alla disiscrizione da parte dell'utente, possibile tramite link presente in ogni comunicazione e-mail, la quale verrà inviata almeno ogni 12 mesi. I tempi di conservazione appena menzionati fanno salvi specifici obblighi di legge e/o regolamentari o la necessità di difendere in giudizio un diritto del Titolare, che potrebbero richiedere diversi termini di conservazione. **4**.Trasferimento e comunicazione dei dati Si informa che i dati potranno essere comunicati, oltre che ad altre società appartenenti al Gruppo Grimaldi, anche ad entità stabilite in Paesi terzi, anche al di fuori del territorio dell'Unione Europea, con l'osservanza di idonee procedure nel rispetto del GDPR e dei principi stabiliti nei rapporti contrattuali intrattenuti dalla Società. Si informa, altresì, che il predetto trattamento dei dati personali potrà prevedere l'accesso ai suddetti dati da parte di: Autorità pubbliche ai sensi della Circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014 nel rispetto della Direttiva 98/41/CE (i.e. capitaneria di porto e autorità portuale); Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Comando generale del Corpo delle Capitanerie di porto; Autorità giudiziarie e Forze dell'Ordine, anche ove tale comunicazione sia ritenuta ragionevolmente necessaria da parte del Titolare per accertare o difendere un proprio diritto; biglietterie, terminal e agenzie marittime per l'organizzazione delle attività di imbarco/sbarco; società di catering, per la fornitura di prodotti e servizi a bordo nave; ecc. Per un elenco completo delle categorie di soggetti cui possono essere trasmessi i dati personali si prega di consultare l'informativa in forma estesa disponibile al link www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/. I dati relativi al contatto di emergenza segnalato dai passeggeri nonché i dati relativi a particolari categorie forniti per l'erogazione di particolari cure e/o assistenza in caso di emergenza, saranno comunicati, prima della partenza o comunque non oltre i 15 minuti successivi alla partenza, al comandante e al commissario della nave presso cui si trova il passeggero e comunque inseriti dal Titolare nell'interfaccia unico nazionale previsto ai sensi della Direttiva (UE) 2017/2109 al fine di garantire la preparazione e l'efficacia delle operazioni di ricerca e salvataggio in mare. **5.** Diritti dell'interessato Si informa che ciascun passeggero può, in qualsiasi momento, esercitare i diritti: a. di accesso ai dati personali, richiedendo che questi dati vengano messi a propria disposizione in forma intelligibile, nonché alle finalità su cui si basa il trattamento (ex art. 15 GDPR); b. di ottenere la rettifica (ex art. 16) o la cancellazione (ex art. 17) degli stessi o la limitazione del trattamento (ex art. 18); c. di revocare il proprio consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca; d. di ottenere la portabilità dei dati (ex art. 20); e. di opporsi al trattamento dei dati (ex art. 21); f. di proporre reclamo all'autorità di controllo competente. I diritti di cui alle lettere da a) a e) possono essere esercitati rivolgendo le richieste al seguente indirizzo e-mail: privacy@grimaldi.napoli.it. Il Titolare del trattamento ha designato un Responsabile per la Protezione Dati, in possesso della conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, il quale è quindi in grado di assolvere i compiti di cui all'articolo 39 del GDPR. A tal riguardo, si segnala che il Responsabile della Protezione dei Dati nominato dalla Società è contattabile al seguente indirizzo e-mail: DPO@grimaldi.napoli.it. **6.** Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un'eventuale mancata comunicazione dei dati La comunicazione dei dati non appartenenti a categorie particolari (ad eccezione del dato relativo al contatto di emergenza eventualmente segnalato) è necessaria per l'esatta esecuzione degli obblighi contrattuali e precontrattuali a carico del Titolare e la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di concludere il contratto di trasporto marittimo richiesto, nonché di adempiere esattamente gli obblighi di legge e quelli derivanti dall'interesse pubblico alla tutela della sicurezza nei porti. La comunicazione del dato relativo al "contatto di emergenza" del passeggero è, invece, facoltativa: la mancata comunicazione non avrà quindi alcun impatto sulla conclusione del contratto di trasporto marittimo richiesto. La comunicazione dei dati appartenenti a categorie particolari é facoltativo. Tuttavia, se tali dati saranno conferiti, la Società potrà: soddisfare al meglio le esigenze e prestare la necessaria assistenza; applicare – nei casi e modi previsti – la speciale scontistica riservata. **7.** Consenso Si segnala infine che, ferma restando la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca, sarà possibile revocare in qualsiasi momento il consenso prestato per finalità di marketing, inviando una richiesta all'indirizzo e-mail privacy@grimaldi.napoli.it, nonché utilizzando il canale che verrà indicato nelle comunicazioni ricevute ovvero cliccando sull'apposito link nelle comunicazioni ricevute.