CONDICIONS GENERALS DE TRANSPORT EN ELS TRANSBORDADORS DE GRIMALDI LINES – Ed. Octubre/2021

(*) Les Condicions generals per als «Esdeveniments a bord» es poden consultar en el lloc web www.grimaldi-touroperator.com. Els programes de viatge es poden consultar en el lloc web www.grimaldi-lines.com.

(**) Per als «Grups», són vàlides les Condicions generals comunicades al moment de la confirmació de la reserva.

Grimaldi Group S.p.A. opera en qualitat d'agent del Transportista Grimaldi Euromed S.p.A. El Transportista que efectua el trajecte marítim s'indica en el títol de viatge. Els passatgers, el seu equipatge i el seus vehicles es transporten segons els Termes i Condicions del Transportista. El passatger, en comprar el bitllet, accepta els Termes i Condicions que es detallen a continuació. De la mateixa manera, en el moment de reservar i/o comprar el bitllet, el passatger autoritza el tractament de les dades personals segons les modalitats que s'especifiquen en la política sobre privacitat redactada d'acord amb el Decret Legislatiu 196/2003 i reproduïda al final d'aquest document.

1. DEFINICIONS. Transportista: l'operador que efectua el servei de transport marítim; **Vehicle del passatger**: el vehicle de motor (inclosos els remolcs) utilitzat per al transport de persones i mercaderies no destinades a la comercialització, de propietat o legalment a disposició del passatger indicat en el bitllet de passatge; **PMR**: persona amb mobilitat reduïda, en l'ús del transport, a causa de qualsevol discapacitat física (sensorial o locomotora, permanent o temporal), discapacitat mental, o qualsevol altra causa de discapacitat, o per motius d'edat, la condició de la qual requereix una atenció adequada i una adaptació del servei per satisfer-ne les necessitats específiques; **Contracte de servei**: contracte de concessió del servei públic de transport marítim de passatgers, vehicles i mercaderies entre Nàpols, Càller, Palerm i viceversa i Civitavecchia, Arbatax, Càller i viceversa, estipulat amb el Ministeri de les Infraestructures i la Mobilitat Sostenible; **Línies en convenció**: Nàpols-Càller, Càller-Nàpols, Càller-Palerm, Palerm-Càller., Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia- Càller, Càller -Civitavecchia..

2. VAIXELLS. Els vaixells en servei són ferris Ro/Pax o ferris de creuer de passatgers, destinats al transport de passatgers i mercaderies.

3. NORMES APLICABLES. El contracte de transport de passatgers, equipatge i vehicles dels passatgers està regulat pel Reglament (UE) n. 1177/2010, pel Reglament (CE) n. 392/2009, per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'01/11/2002, pel Codi de Navegació Italià interpretat segons l'ordenament jurídic italià i, també, si escau, per les modificacions posteriors de la normativa esmentada i/o per noves normatives del sector. Per als serveis de transport entre Nàpols, Càller, Palerm i viceversa i Civitavecchia, Arbatax, Càller i viceversa, s'apliquen també les disposicions que figuren al Contracte de Servei.

4. FACULTATS DEL CAPITÀ. El Capità del vaixell té plenes facultats per procedir sense pràctic, per remolcar i assistir altres vaixells en qualsevol circumstància, per desviar-se de la ruta prevista, per fer escala en qualsevol port (sigui o no de l'itinerari del vaixell) i per transbordar els passatgers i el seu equipatge a un altre vaixell per a la continuació del viatge. El Transportista i, en el seu nom, el Capità del vaixell tenen la facultat de denegar l'embarcament a qualsevol persona que es trobi, segons el seu criteri inapel·lable, en unes condicions de salut que no li permetin emprendre el viatge. En cas que el Capità rebutgi l'embarcament del passatger per una raó justificada, el Transportista únicament haurà de reemborsar-li l'import del bitllet de passatge. A més, el Transportista i, en el seu nom, el Capità del vaixell tenen la facultat de fer desembarcar durant el viatge, en qualsevol port intermedi, el passatger que es trobi en unes condicions de salut que no li permetin continuar el viatge o que pugui posar en perill o molestar la resta de passatgers o la tripulació. El passatger està sotmès als poders disciplinaris del Capità del vaixell per tot allò relacionat amb la seguretat del vaixell i de la navegació. El Transportista i el Capità del vaixell tenen la facultat d'executar qualsevol ordre o directiva impartida pels governs i les autoritats de qualsevol Estat o per subjectes que actuïn o que declarin actuar per compte dels esmentats governs o autoritats, o amb el seu consentiment, o per qualsevol altre subjecte que, d'acord amb les condicions de cobertura d'assegurança del vaixell contra riscos de guerra, tingui el dret d'impartir aquestes ordres o directives. Totes les accions i omissions que dugui a terme el Transportista o el Capità, en execució o com a conseqüència de les esmentades ordres o directives, no es consideraran incompliments del contracte. El desembarcament dels passatgers, de l'equipatge i dels vehicles dels passatgers, de conformitat amb aquestes ordres o directives, eximeix el Transportista de qualsevol responsabilitat en la continuació del viatge o la repatriació dels passatgers.

5. LÍMITS DE RESPONSABILITAT. La responsabilitat del Transportista per la pèrdua de vida humana, per danys físics i/o per pèrdua o danys a l'equipatge, al vehicle del passatger, als objectes de valor, als efectes personals i/o a d'altres béns del passatger no pot ser superior, en cap cas, als límits previstos per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'01/11/2002 i/o pel Codi de Navegació Italià i/o altra normativa italiana i internacional del sector que li sigui aplicable.

6. DISCIPLINA A BORD. El passatger està obligat a respectar escrupolosament la disciplina a bord i a atenir-se a la normativa vigent en matèria de transport marítim i, en especial, a la que fa referència a la seguretat de la navegació. Està prohibit fumar a bord en totes les zones cobertes. La tripulació té l'encàrrec de vigilar que es respecti aquesta prohibició i d'indicar-ne els possibles incompliments a les autoritats competents, d'acord amb la Llei 3 del 16/01/03 i el corresponent acord d'execució del 16/12/04. L'incompliment d'una disposició legal, del reglament de bord, de les ordres o normes de les autoritats en matèria de seguretat se sancionarà d'acord amb les lleis civils i penals vigents. D'acord amb les normes antiterroristes vigents (ISPS), en qualsevol moment els oficials del vaixell podran inspeccionar l'equipatge dels passatgers i/o demanar-los que mostrin els documents d'identitat.

7. RESERVA, COMPRA I EMISSIÓ DEL BITLLET. El bitllet es pot comprar mitjançant el lloc web www.grimaldi-lines.com, la central telefònica de Grimaldi Lines, les oficines i els agents de Grimaldi, les agències de viatge i els operadors web. L'emissió del bitllet tindrà lloc previ pagament de l'import total degut. Quan estigui prevista la reserva amb pagament diferit, si no es produeixen la confirmació i el pagament dins del termini indicat, caducarà la reserva. En compliment de la normativa en matèria de seguretat, per reservar o comprar un bitllet cal indicar: el nom i els cognoms, la data de naixement i el número de document amb la data de caducitat corresponent, per a cada passatger, inclosos els nens de qualsevol edat; la marca, el model i la matrícula del vehicle del passatger. Les dades indicades en el bitllet han de correspondre amb les dels passatgers i vehicles que viatgin; en cas contrari, se'ls podrà denegar l'accés a bord. El bitllet (contracte de transport) es pot emetre en paper o en format electrònic. En fer el check-in, per rebre la targeta d'embarcament, el passatger haurà de mostrar el bitllet o comunicar el número d'expedient (reserva), sens perjudici del que disposa l'art. 399 del codi de la navegació.

8. TARIFES. Les tarifes relatives als serveis oferts es poden consultar al lloc web www.grimaldi-lines.com en la fase de compra. Els canvis, ja siguin augments o disminucions en les tarifes, no afectaran les reserves ja completades o en qualsevol cas ja escollides. En cas de reserva on-line, un cop el passatger hagi seleccionat el pressupost, la tarifa no estarà subjecta a canvis durant el procés de compra del bitllet. En cas de promocions, el

passatger podrà procedir a la compra del bitllet pagant el preu amb descompte (tarifa especial: no reemborsable) o el preu total (tarifa estàndard: reemborsable en cas de cancel·lació dins dels límits i condicions establerts en el paràgraf 23).

9. ASSIGNACIÓ DE LES CABINES. Per tal d'optimitzar l'assignació de les cabines, el Transportista es reserva el dret d'assignar als passatgers una cabina amb un nombre de llits inferior al seleccionat en el moment de la reserva/compra, entenent-se que, a excepció del nombre de llits —en cap cas inferior al nombre de passatgers amb reserva—, l'allotjament assignat tindrà les mateixes característiques que el reservat quant a categoria, dimensions i preu.

10. DOCUMENTS DE VIATGE. Tots els passatgers, inclosos els nens i nadons, han de disposar obligatòriament del document d'identitat en vigor en el moment del check-in al port. En cas contrari no se'ls permetrà l'embarcament i no tindran dret a reemborsament. En cap cas se'ls permetrà l'embarcament amb la declaració personal de conformitat amb el DPR 445/2000. En cas de viatjar pel territori italià, serà suficient la CI (Carta d'Identità) o la presentació d'un dels documents d'identificació que es consideren equivalents al article 35, paràgraf 2, del Decret de President de la República n. 445 del 28 de desembre del 2000. En cas de viatjar a un país de l'espai Schengen, el passatger ha d'estar sempre en possessió d'un document d'identitat vàlid per viatjar a l'estranger: un document d'identitat vàlid per a la expatriació o el passaport. En cas de viatjar a països estrangers aliens a l'espai Schengen, es consideren documents vàlids: el passaport. Al lloc web www.poliziadistato.it/articolo/24725 es pot consultar en detall la documentació necessària. Als passatgers que no tinguin la nacionalitat italiana, se'ls recomana consultar les autoritats competents del país d'origen. Abans de començar el viatge, el passatger s'ha d'assegurar de tenir tota la documentació necessària per desembarcar al port de destinació; el Transportista marítim no serà responsable de cap denegació de desembarcament per part de les autoritats locals.

11. CHECK-IN I EMBARCAMENT. El passatger ha de presentar-se al check-in almenys dues hores abans de la sortida (tres hores abans des de Tunísia i el Marroc o cap a aquests països), excepte en casos excepcionals, comunicats per la Companyia oportunament. Si el passatger no es presenta dins d'aquest termini, perdrà el dret d'embarcar encara que disposi de bitllet. El check-in es pot efectuar a l'oficina de venda de bitllets, amb el lliurament de la targeta d'embarcament, o a la zona davant del vaixell (fast check-in) amb possibilitat d'imprimir la targeta d'embarcament als terminals de bord. L'ordre d'embarcament dels vehicles l'estableix el Capità del vaixell i/o els seus subordinats i empleats, així com el lloc on s'ha d'efectuar l'aparcament.

12. EMBARCAMENT DE PASSATGERS MENORS D'EDAT. Els passatgers menors d'edat han d'estar en possessió d'un document d'identitat individual vigent, d'acord amb el que estableix el reglament CE n. 2252/2004 (vegeu § DOCUMENTS DE VIATGE). **Passatgers menors de 14 anys**: només poden viatjar si van acompanyats d'un adult. Si no es tracta del pare o la mare (o d'un tutor), s'haurà de lliurar al Capità del vaixell o al Comissari de bord una declaració signada pels pares/tutors, en què confiïn el fill a l'acompanyant designat, el qual en serà responsable a tots els efectes de la llei. A aquesta declaració s'hauran d'adjuntar els documents d'identitat vigents dels dos pares/tutors i, si es tracta de ciutadans extracomunitaris, el permís de residència on estigui inscrit el fill; **Passatgers menors d'edat, majors de 14 anys**: podran ser admesos a bord sempre que lliurin al Capità del vaixell o al Comissari de bord una carta alliberadora signada pels dos pares, amb els seus respectius documents d'identitat adjunts, en la qual declarin que assumeixen tota responsabilitat per possibles danys a la persona i/o causats a tercers. En cap cas el Capità del vaixell ni cap altre membre de la tripulació assumiran la custòdia, ni la responsabilitat conseqüent, del menor a bord del vaixell. S'entendrà que el passatger tindrà el deure de proveir-se de tota la documentació necessària per al país de destinació, i que el Transportista no assumirà cap responsabilitat en cas que les autoritats del port de destinació consideressin aquesta documentació insuficient.

13. EMBARCAMENT DE DONES EMBARASSADES. Les dones en estat d'embaràs avançat, més enllà del 6è mes, podran viatjar únicament si porten un certificat mèdic que les autoritzi a fer-ho, emès dins dels 7 dies previs a la sortida. Si l'embaràs és de risc, la passatgera embarassada haurà de portar un certificat mèdic que l'autoritzi a viatjar, independentment dels mesos d'embaràs. En cap cas es permetrà l'embarcament de les dones que hagin de donar a llum en un termini de 7 dies després de la sortida o que hagin donat a llum dins dels 7 dies previs a la sortida. En qualsevol cas, el Capità del vaixell tindrà la facultat de rebutjar l'embarcament de la passatgera quan les seves condicions o altres circumstàncies, segons el seu criteri inapel·lable, no li permetin dur a terme el viatge amb plena seguretat.

14. EMBARCAMENT DE PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA (PMR). Les reserves i els bitllets s'ofereixen a les PMR amb les mateixes condicions que a la resta de passatgers, sense costos addicionals. El Transportista i els operadors de les terminals faran tot el possible per garantir l'assistència idònia a les PMR durant les fases d'embarcament i desembarcament i a bord del vaixell. Correspon a la PMR indicar per escrit, juntament amb la compra del bitllet o almenys 48 hores abans que l'assistència sigui necessària (24 hores abans per a les Línies en convenció), els seus requisits específics per a l'allotjament, el seient, els serveis sol·licitats o la necessitat de transportar aparells mèdics. La sol·licitud d'assistència s'ha d'enviar a la Companyia, a l'adreça reservas@grimalditour.com. La PMR s'haurà de presentar al port a l'horari convingut i, en qualsevol cas, almenys 60 minuts abans de l'hora de sortida (30 minuts abans per a les Línies en convenció). Un cop arribada al port, la PMR podrà adreçar-se al taulell d'ASSISTÈNCIA PMR Grimaldi Lines o anar directament a la zona d'embarcament en cotxe amb els quatre intermitents encesos, en espera que un empleat li proporcioni el tipus d'assistència que necessiti i li indiqui on aparcar el cotxe a la coberta del garatge, per arribar als ascensors amb més comoditat, proporcionant-li una cadira de rodes a bord si cal. L'oficina de venda de bitllets, que efectua el check-in, haurà de lliurar a les PMR que embarquin amb vehicle propi un adhesiu perquè l'hi enganxin. Quan arribin a bord, aquests vehicles es dirigiran amb prioritat cap a les zones de pàrquing que tenen destinades, les quals permeten la plena mobilitat de les PMR i el fàcil accés a les zones comunes de passatgers. Quan sigui estrictament necessari segons l'article 8 del Reglament Europeu n. 1177/2010, el Transportista podrà exigir que la PMR vagi acompanyada d'una altra persona capaç de proporcionar-li l'assistència necessària. En tal cas, l'acompanyant viatjarà gratuïtament. No obstant això, si per raons de seguretat justificades i/o a causa del disseny del vaixell o de la infraestructura i l'equipament del port (incloses les terminals portuàries), fos absolutament impossible que una PMR embarqués, desembarqués o fos transportada de forma segura o factible, el Transportista podrà denegar la reserva i/o l'emissió del bitllet i/o rebutjar l'embarcament, comunicant-ne els motius d'immediat. Les PMR a les quals es denegui l'embarcament, pels motius abans esmentats, tindran dret a triar entre el reemborsament o el transport alternatiu (tan aviat com sigui possible o en una data acordada posterior). En compliment de la legislació aplicable i, en particular, d'acord amb el Reglament UE n. 1177/2010 i el Reglament UE n. 392/2009, el Transportista garantirà una indemnització pels perjudicis derivats de la pèrdua o els danys dels equips de mobilitat o altres equips específics, utilitzats per les PMR, si l'esdeveniment perjudicial s'atribueix a la culpa o negligència del Transportista. Per tal de sol·licitar una indemnització per danys i perjudicis, els passatgers poden enviar una sol·licitud per escrit a la Companyia per correu electrònic a l'adreça claim@grimalditour.com o per correu

postal certificat o correu electrònic certificat, eventualment mitjançant el formulari a l'efecte disponible al lloc web institucional de la Companyia. En cas de necessitat, el Transportista farà tot el possible per proporcionar ràpidament un equip de substitució temporal adequat. L'assistència a una PMR està garantida pel Comissari o una altra persona responsable. El personal de bord seleccionat per ajudar les PMR haurà de portar sempre al braç, de forma visible, una franja de color blanc/blau amb la paraula ASSISTANCE, perquè els passatgers puguin identificar-ne els membres fàcilment. En cas d'emergència, la persona encarregada ajudarà la PMR a arribar al punt de reunió i als punts d'embarcament. L'accés a les cobertes del vaixell és possible gràcies a la presència d'ascensors proveïts de teclat lluminós, so i botons adaptats per als passatgers cecs. A bord dels vaixells hi ha cabines equipades per a les PMR, d'acord amb la reglamentació de referència en vigor. A les zones comunes, els recorreguts que porten fins als principals serveis de bord estan assenyalats amb guies tàctils. Al vaixell també hi ha banys dedicats i equipats per a les PMR. A bord dels vaixells hi ha places reservades per a les PMR, marcades amb senyalització específica i amb estris per fixar-hi cadires de rodes.

15. CONDUCTORS. Per conductor s'entén la persona que condueix un vehicle comercial embarcat al vaixell. Hi pot haver un màxim de dos conductors per a cada vehicle. El Departament de Mercaderies de Grimaldi determinarà el preu del passatge, que ha de figurar en el coneixement d'embarcament, juntament amb el nom i cognoms del conductor. L'esmentat conductor haurà de disposar dels documents d'identitat exigits per viatjar i per desembarcar en el país de destinació. A efectes del conveni SOLAS i del Decret 13/10/1999, els conductors s'equipararan als passatgers.

16. VEHICLES DELS PASSATGERS. Es permet que cada passatger transporti un sol vehicle. No procedirà fer cap reemborsament per la denegació d'embarcament d'un vehicle que contingui mercaderies destinades a la venda. Tots els vehicles comercials amb o sense conductor han de viatjar com a càrrega, excepte els autobusos turístics que acompanyin grups de passatgers. Si el vehicle pertany a un codi de reserva diferent de l'indicat en el bitllet, el passatger haurà d'abonar la diferència entre les categories, més les despeses de canvi. En cas contrari, perdrà el dret a l'embarcament sense reemborsament. El vehicle del passatger l'ha d'embarcar i desembarcar el propi passatger, el qual, una vegada aparcat al lloc indicat per l'encarregat de bord, ha d'aturar el motor, posar una marxa, activar el fre de mà i tancar amb clau. Durant tota la travessia, queda prohibit accedir a la zona del garatge. Els vehicles que no estiguin en condicions de circular no poden embarcar amb els passatgers i han de viatjar com a càrrega. En el moment d'embarcar, és obligatori declarar si el vehicle del passatger està equipat amb un sistema d'alimentació de metà o GLP. El sistema d'alimentació de metà dels vehicles ha de ser conforme a totes les normatives vigents sobre la matèria i aquesta conformitat ha d'estar degudament certificada en el permís de circulació. Durant el temps que els vehicles estiguin estibats a bord, les vàlvules d'intercepció del dipòsit de metà han d'estar tancades. El passatger ha de disposar de tots els documents necessaris per desembarcar i per al despatx de duanes del vehicle en el port de destinació. En cas que l'esmentada documentació sigui incompleta, el Transportista declina tota responsabilitat. Totes les despeses derivades de l'embarcament, desembarcament i despatx de duanes del vehicle són a càrrec del passatger. Si el vehicle provoca danys al vaixell i/o a tercers, el passatger que els hagi causat els haurà d'indemnitzar directament o a través de la seva asseguradora. En tot cas, en qualsevol moment es podrà demanar al passatger que signi una declaració de responsabilitat de danys abans de desembarcar del vaixell. S'aconsella contractar una assegurança que cobreixi els possibles danys ocorreguts durant el transport marítim per als quals no es pugui considerar responsable el Transportista. Aquest només ha de respondre dels danys derivats de la seva directa responsabilitat i dins els límits previstos pel Codi de Navegació Italià o per la possible convenció internacional aplicable. La classificació dels vehicles en categories és competència del Transportista i es pot consultar en el lloc web www.grimaldi-lines.com durant la fase de compra.

17. EQUIPATGE. S'admeten, com a equipatge en franquícia, només els embalums amb efectes personals. No s'admeten mercaderies perilloses ni nocives. Es demana al passatger que s'emporti l'equipatge necessari per a la travessia, atès que les cobertes del garatge romandran tancades durant la navegació. La responsabilitat del Transportista pel que fa a l'equipatge no podrà superar, en cap cas, els límits previstos per la Convenció d'Atenes del 13/12/1974 en la versió modificada pel Protocol de Londres de l'01/11/2002 i/o pel Codi de Navegació Italià i/o per qualsevol altra normativa italiana i internacional del sector aplicable, i sempre dins els límits dels 30 kg per persona i per equipatge no facturat, incloent-hi l'equipatge col·locat a dins o a sobre del vehicle o dipositat en un maleter del vaixell, si n'hi ha (segons el que disposa l'article 410 del Codi de Navegació Italià). El Transportista no podrà ser considerat de cap manera responsable pel robatori, la pèrdua, l'extraviament o el dany de joies, diners, documents, manuscrits, valors i objectes de valor que es tinguin en qualsevol lloc a bord, En cas que el passatger se n'adoni que ha perdut efectes personals mentre encara es troba a bord del vaixell, podrà contactar directament amb la Recepció per reportar-ne la pèrdua. En cas que no es trobin els articles o que el passatger s'adoni que ha oblidat un article personal a bord quan ja hagi desembarcat del vaixell, podrà informar-ne l'oficina indicada de la Companyia mitjançant un correu electrònic a l'adreça claim@grimalditour.com. La notificació s'ha d'enviar en el termini d'una setmana a partir de la data de desembarcament del passatger. En cap cas el Transportista es farà responsable de la pèrdua ni haurà de satisfer cap compensació en cas que no es trobin els articles perduts.

18. ANIMALS DOMÈSTICS. Es consideren animals domèstics els animals de companyia enumerats a l'Annex I del Reglament (UE) n. 576/2013. Cada vaixell compta amb un cert nombre de gàbies; en alternativa serà possible allotjar l'animal a la cabina amb el seu amo, reservant el servei "Kit Pet". Els animals que no es trobin dins de la cistella de transport o d'una bossa especial no podran accedir a la sala de butaques ni a les zones comunes, sinó només a les cobertes exteriors del vaixell. Els gossos s'han de portar sempre lligats i amb morrió; en cas contrari, se'ls pot denegar l'embarcament. No es permet la presència d'animals dins dels vehicles dels passatgers durant la navegació. El passatger s'ha d'encarregar d'alimentar l'animal, mentre que l'aigua es proporciona a bord. El passatger ha de tenir cura personalment de l'animal i està obligat a retirar els excrements, etc., que produeixi. El propietari de l'animal haurà de rescabalar d'immediat els afectats dels possibles danys causats per l'animal al vaixell, a les persones o a les coses. El passatger és responsable de les vacunacions i de tota la documentació necessària per viatjar i per desembarcar en el país de destinació. Per als trajectes nacionals, és necessària la inscripció al registre caní (microxip registrat) i el el certificat de bona salut expedit pel veterinari. Per als transports efectuats entre països de l'espai Schengen o d'un país de l'espai Schengen a un país aliè, és necessari el Passaport europeu (PET). Els gossos, gats i fures que s'introdueixen a la UE des de Tunísia i el Marroc s'han d'identificar mitjançant un microxip, o un tatuatge clarament llegible si es va aplicar abans del 03/07/2011. La documentació que cal presentar a l'embarcament és la següent: certificat sanitari conforme a l'annex IV del Reglament d'Execució (UE) n. 577/2013; còpia del certificat amb les dades d'identificació electrònica de l'animal; còpia del certificat amb les dades de vacunació contra la ràbia. A més de la vacunació contra la ràbia, aquests animals s'han de sotmetre a l'anomenada «titulació d'anticossos». Per obtenir informació actualitzada sobre el transport d'animals domèstics, és aconsellable consultar sempre, abans de fer la compra i abans de començar el viatge, el lloc web del Ministeri de la Salut italià i el lloc web de la Unió Europea. Si un passatger es presenta al check-in amb un animal

que no consti al bitllet, l'agent portuari comprovarà la disponibilitat de places adients a bord i facturarà l'import corresponent per emetre un bitllet. Els passatgers cecs podran viatjar acompanyats del seu gos-guia, d'acord amb l'establert a la normativa nacional (llei del 25 d'agost del 1988, n. 376), internacional i comunitària (article 11.5 del Reglament UE n. 1177/2010) sense cost addicional. El gos-guia podrà viatjar a la cabina juntament amb el passatger. La presència del gos-guia s'haurà d'indicar al moment de l'embarcament.

19. MONEDA. La moneda a bord del vaixell és l'euro. No hi ha servei de canvi de moneda. No s'accepten xecs.

20. ASSEGURANÇA. L'armador i el Transportista disposen d'una assegurança emesa per P&I Club només pel que fa a la responsabilitat a tercers. És possible contractar una pòlissa d'assegurança multirisc per cobrir despeses mèdiques, danys o pèrdues d'equipatge, despeses de cancel·lació del viatge i d'altres. Per obtenir-ne més informació i per comprovar l'abast i els límits operatius de la cobertura, també en relació amb les proteccions ja previstes per la llei, consulteu la pàgina a l'efecte i la informació disponible aquí: https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/

21. CANCEL·LACIÓ DEL BITLLET PER PART DEL PASSATGER. La cancel·lació de tot el bitllet o d'algun dels seus components (reducció del nombre de passatgers, cancel·lació del vehicle, allotjament, animals domèstics) s'ha de notificar al Transportista per escrit a l'adreça electrònica reservas@grimalditour.com, directament o a través de l'intermediari al qual s'hagi comprat el bitllet (p. ex. l'agència de viatge). Per als bitllets amb tarifa especial, la cancel·lació no dona dret a cap reemborsament, tret que s'especifiqui altra cosa a les condicions d'aplicació de l'oferta especial. Per als bitllets amb tarifa estàndard, la cancel·lació de tot o part del bitllet donarà dret al reemborsament del valor de tot el bitllet o dels components cancel·lats, amb l'aplicació de les penalitzacions següents:

- 10 % del valor, més taxes fixes, fins a 30 dies naturals abans de la sortida;
- 30 % del valor, més taxes fixes, des de 29 fins a 7 dies naturals abans de la sortida;
- 50 % del valor, més taxes fixes, des de 6 fins a 2 dies naturals abans de la sortida;
- 100 % del valor, més taxes fixes, des del dia abans i/o per no presentació a l'embarcament.

No s'acceptaran sol·licituds de cancel·lació d'un bitllet emès amb tarifa estàndard, si ja ha estat objecte dues vegades de canvis de data, hora o línia. Els àpats a borda, el *kit pet* i el servei d'autobús llançadora adquirits prèviament són reemborsables, excepte en cas de cancel·lacions efectuades el dia abans de la sortida o de no presentació a l'embarcament (penalització per cancel·lació del 100 %). Els bitllets amb convenció són reemborsables segons les condicions esmentades si són de tarifa estàndard; en cas contrari, no seran reemborsables. No hi haurà dret a reemborsament si no es pot embarcar a causa de denegació per part de les autoritats o si el passatger o el vehicle no disposen de documentació o aquesta és insuficient. És possible contractar una pòlissa d'assegurança per cobrir les sancions esmentades per cancel·lacions. Per obtenir-ne més informació i per comprovar l'abast i els límits operatius de la cobertura, també en relació amb les proteccions ja previstes per la llei, consulteu la pàgina a l'efecte i la informació disponible aquí: https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/

22. CANVI DEL BITLLET PER PART DEL PASSATGER. Amb els límits i les condicions indicats a continuació, tant els bitllets de tarifa estàndard com els de tarifa especial es poden modificar per sol·licitud del passatger, enviada al Transportista per escrit a l'adreça electrònica reservas@grimalditour.comt, directament o a través de l'intermediari al qual s'hagi comprat el bitllet (p. ex. l'agència de viatge). Es permet modificar la sortida (data, hora i/o línia) i modificar i/o afegir passatgers, vehicles, allotjament, animals domèstics o serveis, amb els límits de les places per als passatgers i els espais al garatge disponibles a bord (variables en funció de la data i la línia marítima). No es permet modificar el nivell tarifari (tarifa estàndard o tarifa especial) seleccionat en efectuar la compra. Si la modificació comporta un increment de la tarifa original, el passatger n'haurà d'abonar la diferència. En cas de canvi de la sortida, s'aplicaran, a més, les despeses de canvi, equivalents a 30,00 euros. Si el nou viatge té un cost inferior, es reemborsarà la diferència de tarifa en cas que la modificació del bitllet s'efectuï pel mateix canal amb el qual es va fer la primera compra. El Transportista es reserva el dret de llançar campanyes promocionals extraordinàries limitades en el temps, durant la temporada, els bitllets de les quals poden ser no modificables, així com no reemborsables, o poden estar subjectes a diferents condicions de canvi i/o cancel·lació especificades en les condicions relatives d'aplicabilitat de l'oferta especial. **Modificació de la sortida (data, hora, línia)** Tots els bitllets emesos tant amb tarifa estàndard com amb tarifa especial admeten canvis de l'horari, la data i els ports (de sortida i/o arribada) per part del passatger, amb la condició que la modificació se sol·liciti almenys 2 dies abans de la data de sortida indicada al bitllet que es vulgui modificar, i només en cas que s'adquireixi al mateix temps un viatge ja disponible a la venda. Aquest tipus de modificació comporta el pagament de 30 € de despeses de canvi i de les possibles diferències de tarifa, si el viatge nou té un cost superior a l'anterior. Si el nou viatge té un cost inferior, es reemborsarà la diferència de tarifa en cas que la modificació del bitllet s'efectuï pel mateix canal amb el qual es va fer la primera compra. Aquest tipus de modificació es pot efectuar 2 vegades com a màxim. **Modificació d'un producte (nom, allotjament, vehicle)** Aquest tipus de canvis es poden sol·licitar fins al mateix dia de la sortida i fins i tot a l'oficina de venda de bitllets del port. No s'apliquen despeses de canvi, però és necessari satisfer la possible adequació de la tarifa (si el producte nou té un cost superior a l'anterior). El canvi està subjecte a la disponibilitat del producte sol·licitat. Excepcions de les línies de Tunísia i el Marroc: per als bitllets emesos amb tarifa especial: *Descompte per a la tornada a Tunísia* i *Descompte per a la tornada al Marroc*, només es pot demanar el canvi fins a 2 dies abans del viatge d'anada. **Addició d'un passatger (adult/nen/nadó), vehicle, animal domèstic, servei (àpats, kit pet, autobús llançadora Nàpols-Civitavecchia-Nàpols)**Aquest tipus de canvis es poden sol·licitar fins al mateix dia de la sortida i fins i tot a l'oficina de venda de bitllets del port. No s'apliquen despeses de canvi, però és necessari satisfer el cost del passatger addicional, del vehicle nou (i les possibles taxes fixes), de l'animal o del servei amb la tarifa vigent en el moment del canvi. La modificació està subjecta a la disponibilitat de les places a bord, o del servei sol·licitat. Només en cas d'afegir-se el servei d'autobús llançadora de Nàpols a Civitavecchia i viceversa, se'n comprovarà l'operativitat prèviament amb una trucada al número 081.496.444. **La Companyia es reserva el dret de llançar campanyes promocionals extraordinàries de durada temporal, que poden limitar o millorar les condicions esmentades. Aquests canvis s'especifiquen en les condicions d'aplicació de les ofertes especials.**

23. RETARD O CANCEL·LACIÓ D'UN VIATGE. En cas de cancel·lacions o retards, el Transportista garanteix el ple respecte de totes les obligacions derivades de la normativa vigent i, en particular, del Reglament UE n. 1177/2010 i de les resolucions adoptades per l'Autoritat de Regulació dels Transports. En particular, en cas de retard, el Transportista informarà els passatgers, tan aviat com sigui possible i sempre almenys 30 minuts abans de l'hora de sortida prevista, de la situació i de l'horari previst de sortida i arribada. Si els passatgers perden una connexió a causa d'un retard, el Transportista farà tot el que sigui raonablement possible per informar els passatgers de les connexions alternatives. En cas de cancel·lació d'un viatge

o de retard superior a noranta minuts respecte de l'horari de sortida previst, el Transportista oferirà l'assistència pertinent i els passatgers podran escollir entre:

- el transport alternatiu a la destinació final en condicions similars, tan aviat com sigui possible i sense cap suplement;
- el reemborsament del preu del bitllet i, si escau, la tornada gratuïta al primer punt de sortida indicat al contracte de transport, tan aviat com sigui possible.

En cas de retard en arribar a la destinació final, en els casos previstos pel Reglament UE n. 1177/2010, el client podrà presentar una sol·licitud de compensació econòmica. El llindar mínim per sota del qual no es preveu cap compensació econòmica és de 6 (sis) euros. Per conèixer íntegrament els drets dels passatgers, consulteu la secció del lloc web dedicada a l'efecte.

24. RECLAMACIONS. En el cas que un passatger cobert pel Reglament de la UE n. 1177/2010 vulgui fer una reclamació al Transportista, podrà presentar-la en el termini de dos mesos a partir de la data en què s'hagi prestat o s'hauria hagut de prestar el servei. En el termini d'un mes a partir de la recepció de la reclamació, el Transportista haurà de notificar al passatger si la seva reclamació s'ha atès o desestimat o si és encara objecte d'estudi. El termini necessari per respondre definitivament a la reclamació no podrà superar els dos mesos a partir de la seva recepció. Les reclamacions es poden enviar en llengua italiana i/o anglesa:

– per correu electrònic a l'adreça: claim@grimalditour.com

– per correu certificat a l'adreça: grimaldieuromed@legalmail.it

– per correu ordinari o certificat a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Napoli (Itàlia).

El reclamant podrà utilitzar el formulari a l'efecte que es pot baixar del lloc web www.grimaldi-lines.com, a la secció Reclamacions, o enviar una comunicació que contingui, almenys:

1. les referències identificatives de l'usuari (nom, cognoms, adreça) adjuntant-hi còpia del document d'identitat i les dades identificatives del possible representant, adjuntant-hi en aquest cas la delegació;
2. les referències identificatives del viatge (data, hora de sortida, origen i destinació) i del contracte de transport (codi de reserva o número de bitllet);
3. la descripció de la incoherència del servei pel que fa als requisits definits per la legislació europea o nacional i per les condicions generals de transport.

En cas que no es respongui a la reclamació dins dels termes anteriors, quan aquesta s'hagi presentat completa i en la forma indicada anteriorment, o en cas de rebre una resposta considerada insatisfactòria, el passatger podrà:

1. utilitzar el procediment de resolució de disputes extrajudicial mitjançant la iniciació d'un procediment de conciliació davant la Cambra de Comerç del lloc de residència i/o del domicili del passatger;
2. presentar una queixa de segona instància a l'Autoritat Nacional competent de l'Estat membre de la Unió Europea en el territori del qual es trobi el port de sortida, o el port de destinació —si el port de sortida es troba en un país no pertanyent a la Unió Europea—, d'acord amb els procediments indicats per l'autoritat competent (per a Itàlia, l'Autoritat de Regulació dels Transports, vegeu https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/; per a d'altres estats membres, vegeu https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

En cas de retard en la resposta a la reclamació per part del Transportista, si es troba a Itàlia el port de sortida (o el port de destinació, si el port de sortida es troba en un país no pertanyent a la Unió Europea), el passatger tindrà dret a una indemnització automàtica segons el que preveu la mesura n. 5 de la Resolució de l'Autoritat de Regulació dels Transports n. 83/2019 disponible al lloc web de l'Autoritat italiana, en el següent enllaç: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

ESPANYA

Si es troba a Espanya el port de sortida, o el port de destinació si el port de sortida es troba en un país no pertanyent a la Unió Europea, l'organisme nacional competent el constitueixen les autoritats de consum.

En aquest cas les reclamacions o observacions relacionades amb el Reglament de la UE no. 1177/2010 s'han d'adreçar al correu electrònic inc@consumo-inc.es. No obstant això, si es tracta de reclamacions relacionades amb l'atenció o els mitjans necessaris a bord a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, poden dirigir-se alcorreu general d'atenció al ciutadà del Ministeri de Foment: atencionciudadano@fomento.es , utilitzant per a això el següent formulari: https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/comodin/recursos/93_formulario_reclamacion_derechos_de_pasajeros.pdf

A més, el passatger podrà:

- Utilitzar el procediment de resolució de disputes extrajudicial mitjançant la iniciació d'un procediment de conciliació davant l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor);
- En cas de retard en la resposta a la reclamació per part del Transportista, presentar una reclamació davant les autoritats de consum de la seva Comunitat Autònoma, autoritats designades per vetllar pel compliment del Reglament (UE) nº 1177/2010. (Per a més informació, https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/transporte_maritimo.htm)

25. RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES. Totes les controvèrsies derivades del contracte de transport de passatgers s'han de sotmetre a la cambra de comerç del lloc de residència i/o del domicili del consumidor i s'han de resoldre segons el reglament de conciliació previst per la cambra en qüestió. L'intent de conciliació indicat en el punt 1 anterior és requisit previ per a l'acció judicial, com preveu l'article 5, paràgraf 5, del Decret Legislatiu n. 28/2010.

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

(Directiva (UE) 2017/2109 que modifica la Directiva 98/41/CE sobre el registre de les persones que viatgen a bord dels vaixells de passatgers). En el moment de la reserva o compra, el client ha de facilitar les dades següents: nom, cognoms, nacionalitat, data de naixement, sexe, número del document d'identitat (només per a trajectes fora de l'espai Schengen), número de telèfon mòbil i adreça electrònica. A més, el passatger pot indicar un número de contacte en cas d'emergència i les possibles necessitats personals d'atencions especials i/o assistència en situacions d'emergència. Les dades facilitades es tractaran d'acord amb la Llei n. 675 del 31/12/1996.

27. POLÍTICA SOBRE EL TRACTAMENT DE LES DADES PERSONALS. Grimaldi Group S.p.A., en qualitat de responsable del tractament (el «Responsable» o la «Societat») facilita a continuació informació sobre les modalitats i finalitats del tractament de dades personals, d'acord amb l'art. 13 del Reglament (UE) 2016/679 («RGPD»). El text complet de la política de privacitat es pot consultar a través de l'enllaç següent: www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/. **1.** Objecte del tractament Les operacions de tractament es poden referir a: – dades personals i de contacte dels passatgers;– dades de contacte de tercers identificats com a persones de contacte en cas d'emergència, si el passatger ho demana;– dades sobre la pertinença a categories professionals —p. ex. inscripció en registres professionals, forces de seguretat— o sobre la inscripció en programes de fidelitat o associatius de tercers —p. ex. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI, etc.— (per obtenir descomptes en els serveis oferts per la companyia). El tractament podrà comprendre les dades següents pertinents a les categories especials previstes a l'art. 9 de l'RGPD, si el passatger les proporciona voluntàriament per tal de rebre assistència especial a bord: – dades sobre limitacions de la mobilitat i/o sobre discapacitats del passatger; – dades sobre l'estat de salut del passatger; – dades sobre requisits específics dels tractaments sanitaris que el passatger pugui necessitar en cas d'emergència, a causa del seu estat de salut. **2.** Finalitats i base jurídica del tractament Les dades no pertanyents a categories especials es tractaran: 1. sobre la base de l'execució del contracte estipulat amb els passatgers i/o de les corresponents mesures precontractuals (art. 6, punt 1, lletra b de l'RGPD), així com sobre la base de la necessitat de complir amb una obligació legal del Responsable (art. 6, punt 1, lletra c, GDPR) amb les següents finalitats: gestió de sol·licituds de pressupost; conclusió, gestió i execució d'operacions relacionades amb el contracte de transport marítim, àdhuc la identificació del passatger; enviament d'informació de tipus logístic sobre el viatge (p. ex. retards, moll de sortida, etc.); comunicacions a bord del vaixell; subministrament a bord del vaixell de productes i serveis adquirits; obtenció de dades estadístiques, de manera anònima; transmissió de les dades a agències marítimes, terminals i autoritats portuàries, autoritats judicials i cossos de seguretat; dades de contacte de tercers nomenats com a «contactes d'emergència», d'acord amb la Directiva (UE) 2017/2109; 2. sobre la base del consentiment del passatger (art. 6, punt 1, lletra a de l'RGPD), amb les finalitats següents: enviament d'informació mitjançant correu electrònic amb objectius promocionals i de màrqueting, si ha donat el seu consentiment específicament («màrqueting genèric»); enviament d'informació mitjançant correu electrònic posteriorment a l'elaboració de perfils, si ha donat el seu consentiment específicament («màrqueting personalitzat»); 3. sobre la base dels interessos legítims del Responsable (art. 6, punt 1, lletra f) relacionats amb l'enviament de comunicacions de caràcter funcional i/o organitzatiu sobre el viatge i sobre les mesures organitzatives que el Responsable pugui implementar a bord dels seus vaixells. Les dades pertanyents a categories especials es tractaran: 4. sobre la base de l'existència de raons d'interès públic essencial en l'àmbit del Dret de la Unió o dels Estats membres (art. 9, punt 2, lletres g i h de l'RGPD) per assegurar al passatger que ho sol·liciti la recepció d'assistència especial a bord i, en cas d'emergència, els tractaments sanitaris i/o serveis d'assistència especials necessaris a causa del seu estat de salut; 5. sobre la base del consentiment dels passatgers (art. 9, punt 2, lletra a de l'RGPD) per aplicar els descomptes especials previstos per a les persones amb discapacitat i per als seus acompanyants. **3.** Modalitats de tractament de les dades i termini de conservació Les dades personals es tractaran, àdhuc amb l'auxili d'instruments informàtics, de conformitat amb els procediments que estableix l'RGPD. Les dades es conservaran, com a regla general, durant el termini de 10 anys des de la conclusió de el viatge, excepte pel que fa a: - les dades obtingudes per garantir la preparació i l'eficàcia de les operacions de recerca i salvament marítim, les quals, d'acord amb l'art. 12 del Decret Legislatiu n. 38/2020, es conservaran només durant el temps necessari per a les finalitats esmentades i, en tot cas, només fins al moment que finalitzi el viatge del vaixell de forma segura i s'hagin declarat les dades a través de la interfície nacional uniforme; - les dades obtingudes amb finalitats de «màrqueting genèric» i «màrqueting personalitzat», que es conservaran fins que l'usuari no cancel·li la subscripció mitjançant l'enllaç present en totes les comunicacions de correu electrònic, que s'enviaran com a mínim cada 12 mesos. Aquests terminis de conservació poden variar si, per obligacions legals i/o reglamentàries específiques, o per la necessitat de defensar en judici un dret del Responsable, s'apliquen terminis de conservació diferents. **4**.Transmissió i comunicació de les dades Les dades podran comunicar-se a les empreses del Grup Grimaldi i també a entitats establertes en tercers països, fins i tot fora del territori de la Unió Europea, amb l'observança de procediments conformes a l'RGPD i amb els principis establerts en les relacions contractuals que vinculin la Societat. També s'informa que l'esmentat tractament de dades personals podrà contemplar l'accés a aquestes dades per part de: Autoritats públiques, en virtut de la Circular del Ministeri italià d'Infraestructures i Transports n. 104/2014 i d'acord amb la Directiva 98/41/CE (p. ex. capitania de port i autoritat portuària); Ministeri d'Infraestructures i Transports - Caserna general de comandament del Cos de les Capitanies de port; autoritats judicials i forces de seguretat, també en el cas que el Responsable consideri raonablement que aquesta comunicació és necessària per comprovar l'existència o defensar un dret seu; oficines de venda de bitllets, terminals i agències marítimes, per organitzar l'embarcament/desembarcament; empreses de servei d'àpats que subministrin productes i serveis a bord del vaixell, etc. La llista completa de les categories de subjectes als quals es poden transmetre dades personals està disponible a la política no resumida que es pot consultar a l'enllaç www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/. Les dades de la persona de contacte en cas d'emergència nomenada pels passatgers i les dades de categories especials proporcionades per rebre tractaments i/o assistència especial en cas d'emergència s'han de comunicar abans de la sortida o com a màxim 15 minuts després, al capità i al comissari del vaixell on es trobi el passatger, i el Responsable les introduirà a la interfície nacional uniforme prevista per la Directiva (UE) 2017/2109 per tal de garantir la preparació i l'eficàcia de les operacions de recerca i salvament marítim. **5.** Drets de l'interessat S'informa que qualsevol passatger pot, en qualsevol moment, exercir els drets: a. d'accés a les dades personals, sol·licitant que aquestes dades es posin a la seva disposició de forma intel·ligible, així com a les finalitats sobre les quals es basa el tractament (ex art. 15 RGPD); b. d'obtenir la rectificació (ex art. 16) o la supressió (ex art. 17) de les dades o la limitació del seu tractament (ex art. 18); c. de revocar el seu consentiment, sense detriment de la licitud del tractament executat abans de la revocació; d. d'obtenir la portabilitat de les dades (ex art. 20); e. d'oposar-se al tractament de les dades (ex art. 21); f. de presentar denúncies a l'autoritat de control competent. Els drets de les lletres de l'a a la d es poden exercir enviant les sol·licituds a la adreça electrònica següent: privacy@grimaldi.napoli.it. El Responsable del tractament ha designat un Encarregat per a la protecció de dades, que té els coneixements especialitzats de la normativa i de les pràctiques en matèria de protecció de dades i que, per tant, pot dur a terme les tasques que consten a l'article 39 de l'RGPD. En aquest sentit, indiquem que es pot contactar amb el Responsable de la Protecció de Dades designat per la Societat a l'adreça electrònica següent: DPO@grimaldi.napoli.it. **6.** Naturalesa del subministrament de les dades i conseqüències de la possible falta de comunicació d'aquestes La comunicació de dades no pertanyents a les categories especials (excepte per a les dades de la persona de contacte en cas d'emergència que es pugui assenyalar) és necessària per dur a terme correctament les obligacions contractuals i precontractuals a càrrec del Responsable; si no es comuniquen, esdevé impossible celebrar el contracte de transport marítim sol·licitat, així com complir amb exactitud les obligacions legals i les que es deriven de l'interès públic de garantir la seguretat als

ports. La comunicació de les dades de la «persona de contacte en cas d'emergència» per part del passatger és, en canvi, facultativa: el fet de no comunicar-les no repercutirà en la celebració del contracte de transport marítim sol·licitat. La comunicació de les dades pertanyents a categories especials és facultativa. En qualsevol cas, si se subministren aquestes dades, la Societat podrà: satisfer millor les necessitats i prestar l'assistència requerida; aplicar —en els casos i les modalitats previstos— els descomptes especials reservats. **7.** Consentiment Per últim, s'indica que, sense detriment de la licitud del tractament executat abans de la revocació, en qualsevol moment es possible revocar el consentiment donat per a finalitats de màrqueting, enviant la corresponent sol·licitud a l'adreça electrònica privacy@grimaldi.napoli.it, així com a través del canal indicat en les comunicacions que enviem o fent clic a l'enllaç corresponent del missatge.