

## CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE EN LOS FERRIS DE GRIMALDI - Ed. septiembre/2021

(\*) Para los «Eventos a bordo», se aplican las Condiciones Generales, tal y como aparecen en la página web [www.grimaldi-touoperator.com](http://www.grimaldi-touoperator.com). Los programas de viaje individuales se pueden consultar en [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com).

(\*\*) Para los «Grupos», se aplican las condiciones generales comunicadas al confirmar la reserva.

Grimaldi Group S.p.A. actúa como agente del transportista Grimaldi Euromed S.p.A. El transportista del trayecto marítimo recorrido se indica en el billete. Los pasajeros, su equipaje y los vehículos acompañados se transportan de acuerdo con las condiciones del transportista. Al comprar un billete, el pasajero acepta las condiciones que se indican a continuación. Asimismo, en el momento de la reserva y/o compra del billete, el pasajero autoriza el tratamiento de los datos personales en la forma especificada en la Política de Privacidad incluida al final de este documento y de acuerdo con el Decreto Legislativo italiano 196/2003.

**1. DEFINICIONES. Transportista:** el operador que efectúa el servicio de transporte marítimo; **Vehículo acompañado:** el vehículo a motor (incluido cualquier vehículo remolcado) embarcado con un pasajero, utilizado para el transporte de personas y mercancías no destinadas a la venta, que es propiedad del pasajero nombrado en el billete o está legalmente a su disposición; **PMR:** persona cuya movilidad está reducida en el uso del transporte, debido a una discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal) o psíquica o a cualquier otra causa de discapacidad, o debido a la edad, cuyo estado requiere una atención adecuada y una adaptación del servicio para satisfacer necesidades específicas; **Contrato de servicios:** Contrato de concesión del servicio público de transporte marítimo de pasajeros, vehículos y mercancías entre Nápoles, Cagliari, Palermo y viceversa y Civitavecchia, Arbatx, Cagliari y viceversa, firmado con el Ministerio de Infraestructuras y Movilidad Sostenible de Italia; **Líneas concertadas:** Nápoles-Cagliari, Cagliari-Nápoles, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia.

**2. BUQUES.** Los buques en servicio son Ro/Pax o Cruise Ferries, utilizados para el transporte de pasajeros y mercancías.

**3. NORMAS APLICABLES.** El contrato de transporte de pasajeros, su equipaje y los vehículos acompañados se rige por el Reglamento (UE) n.º 1177/2010, el Reglamento (CE) n.º 392/2009, el Convenio de Atenas de 13/12/1974, modificado por el Protocolo de Londres de 01/11/2002, el Código de Navegación italiano, interpretado de acuerdo con la legislación italiana, y cualquier modificación posterior de la legislación anterior y/o cualquier nueva normativa del sector. Para los servicios de transporte entre Nápoles, Cagliari, Palermo y viceversa y Civitavecchia, Arbatx, Cagliari y viceversa, se aplican también las disposiciones del Contrato de Servicios.

**4. PODER DEL COMANDANTE.** El Comandante del buque tiene plena autoridad para actuar sin tripulación, remolcar y ayudar a otros buques en cualquier circunstancia, desviarse de la ruta ordinaria, hacer escala en cualquier puerto (esté o no en el itinerario del buque) y transferir al pasajero y su equipaje a otro buque para continuar el viaje. El Transportista, y en su nombre el Comandante del buque, tiene derecho a denegar el embarque a cualquier persona que, a su entera discreción, se encuentre en un estado de salud que no le permita emprender el viaje. Si el Comandante se niega a embarcar al pasajero por una razón justificada, el transportista solo deberá reembolsar el coste del billete. Además, el Transportista, y en su nombre el Comandante del buque, tiene derecho a desembarcar durante el viaje, en cualquier puerto intermedio, a cualquier pasajero que se encuentre en un estado de salud que no permita continuar el viaje o que cause peligro o molestias a otros pasajeros o a la tripulación. El pasajero está sujeto a los poderes disciplinarios del Comandante del buque para todo lo relacionado con la seguridad del barco y la navegación. El Transportista y el Comandante del buque tendrán derecho a ejecutar cualquier orden o directiva dada por los Gobiernos y Autoridades de cualquier Estado o por sujetos que actúen o declaren actuar en nombre o con el consentimiento de dichos Gobiernos o Autoridades o cualquier otro sujeto que, de acuerdo con los términos de la cobertura del seguro de riesgo de guerra del buque, tenga derecho a dar dichas órdenes o directivas. Todas las acciones y omisiones realizadas por el Transportista o el Comandante, durante la ejecución o como consecuencia de dichas órdenes o directivas, no serán consideradas como incumplimientos del contrato. El desembarco de los pasajeros, del equipaje y del vehículo de acuerdo con dichas órdenes o directivas libera al Transportista de toda responsabilidad por la continuación del viaje o la repatriación de los pasajeros.

**5. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.** La responsabilidad del Transportista por la pérdida de vidas, lesiones físicas y/o la pérdida o los daños al equipaje, al vehículo acompañado, a los objetos de valor, a los efectos personales y/o a otros bienes de los pasajeros no podrá superar en ningún caso los límites previstos por el Convenio de Atenas de 13/12/1974 modificada por el Protocolo de Londres del 01/11/2002 y/o el Código de Navegación italiano y/u otras normativas italianas e internacionales del sector que puedan ser aplicables.

**6. NORMAS A BORDO.** Los pasajeros están obligados a respetar estrictamente las normas a bordo y a cumplir la normativa vigente para el transporte marítimo y, en particular, la relativa a la seguridad en el mar. Está prohibido fumar a bordo en todas las zonas cubiertas. La tripulación es legítimamente responsable de velar por el respeto de esta prohibición y de informar de cualquier incumplimiento a las autoridades competentes, de acuerdo con la Ley n.º 3 de 16/1/03 y su acuerdo de aplicación de 16/12/04. El incumplimiento de una disposición de la ley, del reglamento del buque, de las órdenes o de los reglamentos de las Autoridades relativos a la seguridad es sancionable de acuerdo con las leyes civiles y penales en vigor. De acuerdo con la normativa antiterrorista aplicable (ISPS), los pasajeros pueden ser sometidos en cualquier momento a la inspección de su equipaje, vehículo y/o a la exigencia de presentar documentos de identidad por parte de los oficiales del buque.

**7. RESERVA, COMPRA Y EMISIÓN DE BILLETES.** Los billetes pueden adquirirse mediante la página web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com), el centro de llamadas de Grimaldi Lines, las oficinas y agentes de Grimaldi, las agencias de viajes y los operadores web. El billete se emite tras el pago del importe total adeudado. En el caso de reservas con pago diferido, si no se reciben ni la confirmación ni el pago en el plazo establecido, la reserva caducará. De acuerdo con las normas de seguridad, al reservar o comprar un billete, deberá facilitar: nombre completo, fecha de nacimiento y número de documento de identidad y fecha de caducidad de cada pasajero, incluidos los niños de cualquier edad; marca, modelo y matrícula del vehículo acompañado. Los datos introducidos en el billete deben coincidir con los pasajeros y los vehículos que viajan, de lo contrario se puede denegar el acceso al buque. El billete (contrato de transporte) puede emitirse en papel o en formato electrónico. Al facturar, los pasajeros deberán mostrar su billete o facilitar su número de reserva para recibir su tarjeta de embarque, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 399 del Código de Navegación.

**8. TARIFAS.** Las tarifas de los servicios ofrecidos se pueden consultar en la página web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com) en el formulario de compra. Los cambios, aumentos o disminuciones de las tarifas no afectarán a las reservas ya realizadas o seleccionadas. En caso de compra en línea, tras la selección del presupuesto por parte del pasajero, la tarifa no está sujeta a cambios durante el proceso de compra del billete. En caso de promociones, el pasajero puede comprar el billete al precio rebajado (Tarifa Especial - no reembolsable) o al precio completo (Tarifa Estándar - reembolsable en caso de cancelación según los límites y las condiciones que se indican en el apartado 23).

**9. ASIGNACIÓN DE CAMAROTES.** Con el fin de optimizar la asignación de camarotes, el Transportista se reserva el derecho de asignar a los pasajeros un camarote con un número de camas inferior al seleccionado en el momento de la reserva/compra, entendiéndose que, salvo el número de camas — que no será nunca inferior al número de pasajeros reservados —, el alojamiento asignado tendrá las mismas características que el reservado en cuanto a categoría, tamaño y precio.

**10. DOCUMENTOS DE VIAJE.** Todos los pasajeros, incluidos los niños y los bebés, deben estar en posesión de un documento de identidad válido en el momento de facturación en el puerto. En caso contrario, se le denegará el embarque, sin derecho a reembolso. En ningún caso se permitirá el embarque con una autocertificación sencilla, de acuerdo con el Decreto Presidencial italiano n.º 445/2000. En el caso de viajes dentro del territorio nacional, es suficiente el carné de identidad o presentar uno de los documentos de identificación considerados equivalentes por el artículo 35, apartado 2, del Decreto Presidencial n.º 445, de 28 de diciembre de 2000. Al viajar por los países del Espacio Schengen, el interesado debe estar siempre en posesión de un documento considerado válido para cruzar las fronteras: documento de identidad válido para viajar al extranjero o pasaporte. En el caso de viajar a países no pertenecientes al Espacio Schengen, se consideran válidos los siguientes documentos: pasaporte. Consultar el sitio web [www.poliziadistato.it/articolo/24725](http://www.poliziadistato.it/articolo/24725) para conocer los detalles de la documentación necesaria. Se aconseja a los pasajeros sin nacionalidad italiana que consulten a la autoridad competente de su país de origen. Antes de emprender el viaje, los pasajeros deben asegurarse de que poseen toda la documentación necesaria para desembarcar en el puerto de destino; el Transportista no será responsable de la posible denegación por parte de las autoridades locales.

**11. FACTURACIÓN Y EMBARQUE.** Los pasajeros deben presentarse en el área de facturación al menos dos horas antes de la salida (en viajes con origen o destino Túnez y Marruecos, tres horas antes de la salida), salvo en casos excepcionales notificados puntualmente por la Compañía. Si un pasajero no se presenta en el plazo mencionado, pierde su derecho a embarcar, aunque tenga billete. La facturación puede realizarse en la taquilla entregando la tarjeta de embarque, o en la explanada frente al buque (facturación rápida), con la posibilidad de imprimir la tarjeta de embarque en las máquinas de a bordo. El orden de embarque de los vehículos lo determina el Comandante del buque y/o sus subordinados y oficiales, así como el lugar en el que se debe realizar el estacionamiento.

**12. EMBARQUE DE PASAJEROS MENORES DE EDAD.** Los pasajeros menores de edad deben estar en posesión de un documento de identidad individual válido de acuerdo con las disposiciones del Reglamento CE n.º 2252/2004. (véase § DOCUMENTOS DE VIAJE). **Pasajeros menores de 14 años:** solo podrán viajar si están acompañados de una persona mayor de edad. Si el acompañante no es el progenitor (o tutor), deberá entregarse al Comandante del buque o al Comisario de a bordo una declaración firmada por los padres/tutores, por la que confían la custodia del niño al acompañante designado, que será responsable del niño a todos los efectos legales. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos de identidad válidos de ambos progenitores/tutores y, en el caso de los ciudadanos extracomunitarios, del permiso de residencia en el que esté registrado el niño; **Pasajeros menores de edad mayores de 14 años:** podrán ser admitidos a bordo del buque siempre que entreguen al Comandante o al Comisario una carta de exención de responsabilidad firmada por ambos progenitores, con sus respectivos documentos de identidad adjuntos, en la que declaren que asumen toda la responsabilidad por cualquier daño personal y/o perjuicio causado a terceros. En ningún caso, el Comandante del buque y/o cualquier otro miembro de la tripulación asumirá la custodia y la responsabilidad del niño a bordo del buque. Se entiende que el pasajero es el responsable de proporcionar toda la documentación necesaria requerida por el país de destino y el Transportista no asume ninguna responsabilidad si dicha documentación es considerada insuficiente por las autoridades del puerto de destino.

**13. EMBARQUE DE MUJERES EMBARAZADAS.** Las mujeres con embarazo avanzado (más de 6 meses), solo pueden viajar si disponen de un certificado médico que las autorice a viajar, expedido como máximo 7 días antes de la salida. En caso de embarazo de alto riesgo, la pasajera embarazada deberá disponer de un certificado médico que autorice el viaje independientemente de los meses de embarazo. En cualquier caso, no se permitirá embarcar a la pasajera cuyo parto esté previsto para los 7 días siguientes o anteriores a la salida del buque. Todo ello sin perjuicio del derecho del Comandante del buque a no permitir el embarque de la pasajera si su estado u otras circunstancias, a su entera discreción, no le permiten emprender el viaje con total seguridad.

**14. EMBARQUE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.** Las reservas y los billetes se ofrecen a las PMR en las mismas condiciones que el resto de los pasajeros, sin coste adicional. El Transportista y los operadores de las terminales harán todo lo posible para garantizar una asistencia adecuada a las PMR durante el embarque y el desembarque y a bordo del buque. Es responsabilidad de la PMR notificar por escrito, en el momento de la compra del billete o al menos cuarenta y ocho horas antes de que se necesite la asistencia (24 horas de antelación en el caso de las líneas concertadas), sus requisitos específicos de alojamiento, asiento, servicios solicitados o la necesidad de llevar equipo médico. Las solicitudes de asistencia deben enviarse a la empresa a la dirección [reservas@grimalditour.com](mailto:reservas@grimalditour.com). La PMR deberá estar presente en el puerto a la hora acordada y, en cualquier caso, al menos 60 minutos antes de la hora de salida (30 minutos antes para las líneas concertadas). Una vez en el puerto, la PMR puede dirigirse al mostrador dedicado a la Asistencia PMR de Grimaldi Lines o llegar directamente a la explanada de embarque en coche con los cuatro intermitentes puestos, esperando a que un empleado le proporcione el tipo de asistencia que necesita y le indique dónde aparcar el coche en la cubierta garaje, para llegar más cómodamente a los ascensores, proporcionando la silla de ruedas a bordo, si es necesario. La taquilla de tierra, que realiza la facturación, entregará a las PMR que embarquen con su vehículo un adhesivo que deberán colocar en el mismo. A su llegada a bordo, estos vehículos serán dirigidos de forma prioritaria a las zonas de estacionamiento a bordo destinadas a ellos, lo que permitirá la plena movilidad de las PMR y el fácil acceso a las zonas de pasajeros. Si es estrictamente necesario, de conformidad con el artículo 8 del Reglamento Europeo n.º 1177/2010, el Transportista podrá exigir que la PMR vaya acompañada de otra persona capaz de prestarle la asistencia necesaria. En este caso, el acompañante es transportado gratuitamente. Si, por razones justificadas de seguridad y/o debido al diseño del buque o de la infraestructura y equipamiento portuario (incluidas las terminales portuarias), es absolutamente imposible permitir el embarque, desembarque o transporte seguro o factible de una PMR, el Transportista podrá negarse a aceptar la reserva, emitir el billete y/o denegar el embarque, notificando inmediatamente los motivos. Las PMR a las que se les deniega el embarque por los motivos mencionados tienen derecho a elegir entre el reembolso o el transporte alternativo (lo antes posible o en una fecha posterior de su elección). De acuerdo con la legislación aplicable y, en particular, con el Reglamento de la UE n.º 1177/2010 y el Reglamento de la UE n.º 392/2009, el Transportista proporcionará una compensación por los daños resultantes de la pérdida o el daño de los equipos de movilidad u otros equipos específicos utilizados por la PMR, si el daño es imputable a sus actos o se debe a una negligencia. Para poder reclamar daños y perjuicios, los pasajeros pueden enviar una solicitud por escrito a la Compañía por correo electrónico a la dirección [claim@grimalditour.com](mailto:claim@grimalditour.com) o por correo ordinario certificado y por correo electrónico certificado, utilizando el formulario especial de reclamación disponible en la página web institucional de la Compañía. En caso de necesidad, el Transportista hará todo lo posible para proporcionar

rápido un equipo de sustitución temporal adecuado. A bordo, la asistencia a las PMR la proporciona el Comisario u otra persona encargada. El miembro de la tripulación elegido para asistir a las PMR debe llevar siempre visible en el brazo o brazalete blanco/azul con la palabra ASSISTANCE para que pueda ser reconocido fácilmente por los pasajeros. En caso de emergencia, el responsable ayudará a la PMR a llegar al punto de encuentro y a los puntos de embarque. El acceso a las cubiertas del buque se ve facilitado por la presencia de ascensores equipados con teclado luminoso, audio y teclas adecuadas para los pasajeros invidentes. A bordo de los barcos hay camarotes equipados para PMR, de acuerdo con la normativa vigente aplicable. En las zonas públicas, las rutas que conducen a los principales servicios a bordo están resaltadas por guías táctiles. También hay aseos específicos y equipados para las PMR. A bordo de los barcos hay plazas reservadas para PMR, marcadas con placas de identificación y equipadas para la fijación de sillas de ruedas.

**15. CONDUCTORES.** Se define como conductor al conductor de un vehículo comercial embarcado en el buque. Puede haber hasta dos conductores por vehículo. El precio del pasaje lo establece la Oficina de Mercancías de Grimaldi y debe figurar en el conocimiento de embarque, junto con el nombre y los apellidos del conductor. Este último debe estar en posesión de los documentos de identidad necesarios para viajar y desembarcar en el país de destino. A efectos del SOLAS y del Decreto italiano de 13/10/1999, los conductores serán considerados pasajeros.

**16. VEHÍCULOS ACOMPAÑADO.** Solo se permite un vehículo acompañado por cada pasajero. No se efectuará reembolso alguno por no embarcar un vehículo con mercancías para la venta. Todos los vehículos comerciales con o sin conductor deben viajar como mercancía, excepto los autobuses turísticos que acompañan a grupos de pasajeros. Si el vehículo pertenece a un código de reserva diferente al indicado en el billete, el pasajero deberá pagar la diferencia entre las categorías más los gastos del cambio. De lo contrario, perderá el derecho a embarcar y no recibirá ningún reembolso. El embarque y el desembarque del vehículo acompañado correrán a cargo del pasajero, quien, una vez estacionado en el lugar indicado por el encargado de a bordo, está obligado a apagar el motor, meter la marcha, activar el freno de mano y bloquear el vehículo. El acceso a la zona del garaje permanecerá cerrado durante toda la travesía. Los vehículos no motorizados no pueden embarcar con pasajeros y deben viajar como mercancía. Al embarcar, es obligatorio declarar si el vehículo acompañado está equipado con un sistema de combustible de metano o GLP. El sistema de combustible de metano debe cumplir con todas las regulaciones aplicables y este cumplimiento debe estar debidamente certificado en el permiso de circulación del vehículo. Durante el tiempo que los vehículos estén estibados a bordo, las válvulas de cierre del tanque de metano deben permanecer cerradas. El pasajero debe estar en posesión de todos los documentos necesarios para el desembarque y el despacho de aduana del vehículo en el puerto de destino. El transportista declina toda responsabilidad en caso de que dicha documentación esté incompleta. Todos los costes y gastos derivados del embarque, desembarque y despacho de aduana del vehículo son responsabilidad del pasajero. Cualquier daño causado por el vehículo a la embarcación y/o a terceros deberá ser pagado directamente por el pasajero que lo haya causado, o a través de su compañía de seguros. Sin embargo, en cualquier momento se puede pedir al pasajero que firme una declaración de responsabilidad por daños antes de desembarcar del buque. Es aconsejable contratar una póliza de seguro para cubrir los daños que puedan producirse durante el transporte marítimo y de los que el Transportista no pueda ser considerado responsable. De hecho, este último solo será responsable de los daños resultantes de su responsabilidad directa y dentro de los límites previstos por el Código de Navegación o por cualquier convenio internacional aplicable. La clasificación de las categorías de vehículos la realiza el Transportista y está disponible en la página web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com) en la pantalla de compra.

**17. EQUIPAJE.** Solo se permiten como equipaje los artículos que contengan efectos personales. No se admiten mercancías peligrosas y nocivas. Se ruega a los pasajeros que lleven consigo el equipaje que vayan a necesitar durante el trayecto, ya que las cubiertas de los garajes están cerradas durante la navegación. La responsabilidad del Transportista por el equipaje no puede en ningún caso superar los límites previstos por el Convenio de Atenas de 13/12/1974, modificado por el Protocolo de Londres de 01/11/2002 y/o por el Código de Navegación y/o por otras normativas italianas e internacionales del sector que puedan ser aplicables, y siempre que no superen los 30 kg por persona y por pieza de equipaje no facturada, incluido cualquier equipaje colocado en o sobre el vehículo acompañado o depositado en un compartimento de equipaje del buque si lo hubiera (según el artículo 410 del Código de Navegación). El Transportista no se responsabiliza en ningún caso de los robos, pérdidas o daños que puedan sufrir las joyas, el dinero, los documentos, los manuscritos o los objetos de valor, independientemente del lugar en que se encuentren a bordo. Si un pasajero descubre que ha perdido alguno de sus objetos personales mientras está a bordo del barco, puede informar de la pérdida directamente a Recepción. Si no se encuentran los objetos, o si el pasajero se da cuenta de que ha olvidado un objeto personal a bordo cuando ya ha desembarcado del buque, puede comunicarlo a la oficina correspondiente de la Compañía enviando un correo electrónico a la dirección [claim@grimalditour.com](mailto:claim@grimalditour.com). La denuncia de la pérdida debe enviarse en el plazo de una semana a partir de la fecha de desembarque del pasajero. El Transportista no tiene obligación de pagar ninguna compensación en caso de no encontrar el objeto perdido.

**18. MASCOTAS.** Se consideran mascotas los animales de compañía enumerados en el Anexo I del Reg. (UE) n.º 576/2013. Cada barco dispone de un número determinado de plazas en jaulas o camarotes adaptados para alojar mascotas y denominados *pet cabin*. También puede adquirir el *kit pet* como parte de los servicios a bordo, que le permite acomodar a su mascota en cualquier cabina. Los animales que no estén en un transportín o en un habitáculo especial no pueden entrar en el salón ni en las salas comunes; solo pueden permanecer en las cubiertas exteriores del buque. Los perros deben ir con correa y bozal en todo momento; si no lo hacen, se les puede denegar el embarque. No se admite la presencia de animales dentro de los vehículos acompañados durante la navegación. Los pasajeros deben proporcionar comida a su mascota, mientras que el agua se ofrece a bordo. El pasajero debe ocuparse personalmente del animal y está obligado a retirar los excrementos u otros residuos generados por el animal. Cualquier daño al buque, a las personas o a los bienes causado por el animal deberá ser pagado en ese momento por su propietario. El pasajero es responsable de las vacunas y de toda la documentación necesaria para viajar y desembarcar en el país de destino. Para los viajes nacionales, se requiere la inscripción en el registro de perros (microchip registrado) y un certificado de buena salud emitido por un veterinario. Se requiere un pasaporte europeo (PET) para el transporte de animales entre países Schengen o desde un país Schengen a un país fuera del Espacio Schengen. Los perros, gatos y hurones que se introduzcan en la UE procedentes de Túnez y Marruecos deben estar identificados con un microchip o un tatuaje claramente legible, si se colocó antes del 03/07/2011. La documentación a presentar en el momento del embarque es la siguiente: certificado sanitario conforme al anexo IV del Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013; copia del certificado con los datos de identificación electrónica del animal; copia del certificado con los datos de vacunación antirrábica. Además de la vacunación antirrábica, estos animales tienen que someterse a lo que se conoce como «titulación de anticuerpos». Para obtener información actualizada sobre el transporte de animales de compañía, es aconsejable consultar siempre la página web del Ministerio de Sanidad italiano y la de la Unión Europea antes de comprar y antes de viajar. Si un pasajero se presenta en la facturación con un animal no mencionado en el billete, el agente portuario comprobará la disponibilidad de asientos a bordo y cobrará la tasa correspondiente, emitiendo un billete. Los pasajeros invidentes pueden viajar acompañados de su perro guía, de acuerdo con la normativa

nacional italiana (Ley n.º 376 de 25 de agosto de 1988), internacional y de la UE (artículo 11.5 del Reglamento de la UE n.º 1177/2010) sin coste adicional. El perro guía puede viajar en la cabina con el pasajero. La presencia del perro guía debe comunicarse en el momento del embarque.

**19. DIVISA.** La divisa a bordo es el euro. No se hacen cambios de divisa. No se aceptan cheques.

**20. SEGUROS.** El armador y el Transportista cuentan con un seguro emitido por el P&I Club únicamente respecto a su responsabilidad frente a terceros. Es posible contratar un seguro multirriesgo que cubra los gastos médicos, los daños o la pérdida del equipaje, los gastos de cancelación del viaje y otros supuestos. Para saber más y conocer el alcance y los límites de la cobertura, también en relación con las protecciones ya previstas por la ley, consulte la página dedicada y la información disponible aquí: <https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/>

**21. CANCELACIÓN DEL BILLETE POR PARTE DEL PASAJERO.** La cancelación de la totalidad del billete o de determinados elementos del mismo (reducción del número de pasajeros, cancelación del vehículo, del alojamiento o de las mascotas) deberá notificarse por escrito al Transportista a la siguiente dirección de correo electrónico [reservas@grimalditour.com](mailto:reservas@grimalditour.com), directamente o a través del intermediario al que se compró el billete (por ejemplo, una agencia de viajes). En el caso de los billetes con tarifa especial, la cancelación no da derecho a reembolso, salvo que se disponga lo contrario en las condiciones aplicables a la oferta especial. En el caso de los billetes de tarifa estándar, la cancelación de todo o parte del billete da derecho al pasajero a un reembolso por el valor de todo el billete o de los elementos anulados, con las siguientes penalizaciones:

- 10 % del valor, más los gastos fijos, hasta 30 días naturales antes de la salida;
- 30 % del valor, más los gastos fijos, de 29 a 7 días naturales antes de la salida;
- 50 % del valor, más los gastos fijos de 6 a 2 días naturales antes de la salida;
- 100 % del valor, más los gastos fijos, el día anterior y/o por no presentarse al embarque.

No se aceptarán las solicitudes de cancelación de un billete de tarifa estándar si la fecha, la hora o el itinerario ya se han modificado dos veces. Las comidas a bordo, el *kit pet* y el servicio de autobús lanzadera que se hayan comprado de forma anticipada son reembolsables, excepto en caso de cancelación el día anterior a la salida o de no presentarse al embarque (penalización por cancelación del 100 %). Los billetes de trayectos concertados son reembolsables según las condiciones anteriores si se trata de una tarifa estándar; de lo contrario no serán reembolsables. No se harán reembolsos en caso de que el pasajero no embarque debido a la negativa de la autoridad o por falta/insuficiencia del documento del pasajero o del vehículo. Se puede contratar una póliza de seguro para cubrir las penalizaciones por cancelación mencionadas. Para saber más y conocer el alcance y los límites de la cobertura, también en relación con las protecciones ya previstas por la ley, consulte la página dedicada y la información disponible aquí: <https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/>

**22. CAMBIO DE BILLETE POR PARTE DEL PASAJERO.** Dentro de los límites y condiciones establecidos, tanto los billetes de tarifa estándar como los de tarifa especial podrán ser modificados a petición del pasajero, escribiendo al Transportista a la dirección de correo electrónico [reservas@grimalditour.com](mailto:reservas@grimalditour.com), directamente o a través del intermediario al que se compró el billete (por ejemplo, una agencia de viajes). Se permite cambiar de salida (fecha, hora y/o línea) y cambiar y/o añadir pasajeros, vehículos, alojamiento, mascotas o servicios dentro de los límites de plazas de pasajeros y plazas de garaje disponibles a bordo (que varían según la fecha y la línea marítima). No es posible cambiar el tipo de tarifa (tarifa estándar o tarifa especial) elegido en el momento de la compra. Si el cambio supone un aumento de la tarifa original, el pasajero deberá pagar la diferencia de tarifa. En caso de cambio de salida, también se aplicará una tasa de cambio de 30,00 euros. Si el nuevo viaje cuesta menos, se reembolsará la diferencia de tarifa si el cambio de billete se realiza a través del mismo canal que la compra original. El Transportista se reserva el derecho de lanzar campañas promocionales especiales limitadas en el tiempo, durante el transcurso de la temporada, cuyos billetes pueden ser no modificables, así como no reembolsables, o pueden estar sujetos a las diferentes condiciones de cambio y/o cancelación especificadas en las correspondientes condiciones aplicables a la oferta especial. **Modificación de la salida (hora, fecha, itinerario)** Todos los billetes emitidos con tarifas tanto estándar como especiales pueden ser objeto de una modificación por parte del pasajero de la hora, la fecha y los puertos (de salida y/o de llegada), siempre que la modificación se solicite dentro de los 2 días siguientes a la fecha de salida indicada en el billete a modificar y solo en caso de compra simultánea de un viaje ya disponible para la venta. Este tipo de cambio conllevará una tasa de cambio de 30 euros y la diferencia de tarifas si el nuevo viaje cuesta más que el anterior. Si el nuevo viaje cuesta menos, se reembolsará la diferencia de tarifa si el cambio de billete se realiza a través del mismo canal que la compra original. Este tipo de cambio puede realizarse hasta un máximo de 2 veces. **Cambio de producto (nombre, alojamiento, vehículo)** Este tipo de cambio puede solicitarse hasta el mismo día de la salida y también en las taquillas del puerto. No se cobran tasas de cambio, pero hay que pagar el posible ajuste de tarifas (si el nuevo producto cuesta más que el anterior). El cambio está sujeto a la disponibilidad del producto solicitado. Excepción líneas de Túnez y Marruecos: para los billetes emitidos con las tarifas especiales *Descuento en la vuelta Túnez* y *Descuento en la vuelta Marruecos*, los cambios de nombre solo pueden solicitarse hasta 2 días antes del viaje de ida. **Adición de un pasajero (adulto/niño/bebé), vehículo, mascota, servicio (comidas, kit pet, autobús lanzadera Nápoles-Civitavecchia-Nápoles)** Este tipo de cambios puede solicitarse hasta el mismo día de la salida y también en las taquillas del puerto. No se cobran tasas de cambio, pero se deberá pagar el coste del pasajero adicional, del nuevo vehículo (y de las posibles tasas fijas), del animal o del servicio a la tarifa vigente en el momento del cambio. El cambio está sujeto a la disponibilidad de plazas a bordo o del servicio solicitado. Solo en el caso de que se añada el servicio de autobús lanzadera de Nápoles a Civitavecchia y viceversa, es necesario comprobar el funcionamiento contactando previamente con el número 081.496.444. **La Compañía se reserva el derecho de lanzar campañas promocionales extraordinarias limitadas en el tiempo, que pueden limitar o mejorar las condiciones mencionadas. Estas variaciones se especifican en las condiciones aplicables a las ofertas especiales.**

**23. RETRASO O CANCELACIÓN DE UN VIAJE.** En caso de cancelaciones o retrasos, el Transportista garantiza el pleno cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la legislación vigente y, en particular, del Reglamento UE n.º 1177/2010 y de las resoluciones adoptadas por la Autoridad de Regulación del Transporte de Italia. En particular, en caso de retraso, el Transportista informará a los pasajeros de la situación y de la hora estimada de salida y llegada lo antes posible y, en cualquier caso, no más tarde de 30 minutos después de la hora de salida y llegada prevista. Si los pasajeros pierden una conexión debido a un retraso, el Transportista hará todo lo posible para informar a los pasajeros de las conexiones alternativas. Si un viaje se cancela o se retrasa más de noventa minutos con respecto a la hora de salida prevista, el Transportista ofrece la asistencia adecuada y los pasajeros pueden elegir entre:

- el transporte alternativo hasta el destino final en condiciones similares, tan pronto como sea posible y sin coste adicional;
- el reembolso del precio del billete y, en su caso, el regreso gratuito al primer punto de partida indicado en el contrato de transporte, lo antes posible.

En caso de retraso en la llegada al destino final, en los casos previstos por el Reglamento UE n.º 1177/2010, el cliente podrá solicitar una compensación económica. El umbral mínimo por debajo del cual no se proporciona compensación económica es de 6 (seis) euros. Para una explicación completa de los derechos de los pasajeros, consultar la sección correspondiente de la página web.

**24. RECLAMACIONES.** Los pasajeros que deseen presentar una reclamación al Transportista de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 podrán hacerlo en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se haya prestado o debiera haberse prestado el servicio. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el Transportista debe notificar al pasajero que la reclamación ha sido aceptada, rechazada o que aún está en estudio. El plazo para dar una respuesta definitiva a la reclamación no podrá exceder de dos meses desde su recepción. Las reclamaciones pueden enviarse en italiano o en inglés:

- por correo electrónico a: [claim@grimalditour.com](mailto:claim@grimalditour.com)
- por correo electrónico certificado a la dirección: [grimaldiuromed@legalmail.it](mailto:grimaldiuromed@legalmail.it)
- por correo postal ordinario / certificado a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Nápoles.

El cliente puede utilizar el formulario de reclamación disponible en el sitio web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com), en la sección de Reclamaciones, o enviar un mensaje que contenga al menos:

1. los datos de identificación del usuario (nombre, apellidos, dirección), adjuntando una copia de su documento de identidad, y los datos de identificación del representante (si lo hubiera), adjuntando el poder correspondiente;
2. las datos de identificación del viaje (fecha, hora de salida, origen y destino) y del contrato de transporte (código de reserva o número de billete);
3. la descripción de la no conformidad del servicio con los requisitos definidos por la normativa europea o nacional y las condiciones generales de transporte.

En caso de que no se responda a una reclamación en los plazos establecidos antes, cuando la reclamación se haya presentado de manera completa y en la forma establecida anteriormente, o cuando la respuesta se considere insatisfactoria, el pasajero podrá:

1. utilizar el procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos iniciando un procedimiento de conciliación ante la Cámara de Comercio del lugar de residencia y/o domicilio del pasajero;
2. presentar una reclamación en segunda instancia ante la autoridad nacional competente del Estado miembro de la Unión Europea en cuyo territorio se encuentre el puerto de salida, o el puerto de destino, si el puerto de salida se encuentra en un país que no pertenece a la Unión Europea, de acuerdo con los procedimientos indicados por la autoridad competente (para Italia, la Autoridad de Regulación del Transporte, véase <https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>; para otros Estados miembros, véase [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)).

En caso de retraso en la respuesta del Transportista a la reclamación, si el puerto de salida está en Italia (o el puerto de destino, si el puerto de salida está en un país no comunitario), el pasajero tendrá derecho a una compensación automática según lo previsto en la medida n.º 5 de la resolución n.º 83/2019 de la Autoridad de Regulación del Transporte, disponible en la página web de la Autoridad en el siguiente enlace [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83\\_2019.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf)

#### ESPAÑA

Si se encuentra en España el puerto de salida, o el puerto de destino si el puerto de salida se encuentra en un país no perteneciente a la Unión Europea, el organismo nacional competente lo constituyen las autoridades de consumo.

En dicho caso las reclamaciones u observaciones relacionadas con el Reglamento de la UE no. 1177/2010 deben dirigirse al correo electrónico [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es). No obstante, si se trata de reclamaciones relacionadas con la atención o los medios necesarios a bordo a personas con discapacidad o movilidad reducida, pueden dirigirse al correo general de atención al ciudadano del Ministerio de Fomento: [atencionciudadano@fomento.es](mailto:atencionciudadano@fomento.es), utilizando para ello el siguiente formulario: [https://www.fomento.gob.es/recursos\\_mfom/comodin/recursos/93\\_formulario\\_reclamacion\\_derechos\\_de\\_pasajeros.pdf](https://www.fomento.gob.es/recursos_mfom/comodin/recursos/93_formulario_reclamacion_derechos_de_pasajeros.pdf)

Además, el pasajero podrá:

Utilizar el procedimiento de resolución de disputas extrajudicial mediante la iniciación de un procedimiento de conciliación ante la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor);

En caso de retraso en la respuesta a la reclamación por parte del Transportista, presentar una reclamación ante las autoridades de consumo de su Comunidad Autónoma, autoridades designadas para velar por el cumplimiento del Reglamento (UE) n.º 1177/2010. (para más información, [https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/transporte\\_maritimo.htm](https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/noticias/transporte_maritimo.htm))

**25. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Todos los conflictos derivados del contrato de transporte de pasajeros se remitirán a la Cámara de Comercio del lugar de residencia y/o domicilio del consumidor y se resolverán de acuerdo con el Reglamento de Conciliación adoptado por la misma. El intento de conciliación al que se refiere el punto 1 anterior constituirá una condición para proceder a cualquier acción legal de conformidad con el artículo 5, apartado 5, del Decreto Legislativo italiano n.º 28/2010.

#### 26. DECRETO 11/05/2020, n.º 38

(Directiva (UE) 2017/2109 por la que se modifica la Directiva 98/41/CE sobre el registro de las personas que viajan a bordo de buques de pasaje) Al realizar una reserva o una compra, el cliente debe facilitar los siguientes datos: apellidos, nombre, nacionalidad, fecha de nacimiento, sexo, número de identificación (solo para las rutas externas al Espacio Schengen), número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico. Además, el pasajero puede indicar un número de contacto en caso de emergencia y sus necesidades de atención especial y/o asistencia en situaciones de emergencia, si las hubiera. Los datos facilitados serán tratados de acuerdo con la Ley italiana n.º 675 de 31/12/1996.

**27. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** La Sociedad Grimaldi Group S.p.A., en su calidad de responsable del tratamiento de datos (el «Responsable del Tratamiento» o la «Compañía»), informa a sus pasajeros sobre las modalidades y finalidades relativas al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 («RGPD»). Para ver el texto completo de la política de privacidad, consulte el siguiente enlace: [www.grimaldiines.com/it/assistenza/informativa-privacy/](http://www.grimaldiines.com/it/assistenza/informativa-privacy/). **1. Objeto del tratamiento** Las operaciones de tratamiento abarcan: – los datos personales y de contacto de los pasajeros; – los datos de contacto de terceros identificados como contactos de emergencia, si así lo solicita el pasajero; – los datos relativos a la pertenencia a categorías profesionales — por ejemplo, la pertenencia

a asociaciones profesionales o a cuerpos de seguridad — o la pertenencia a programas de fidelización o asociación firmados con terceras empresas — por ejemplo, Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI, etc. — (para obtener descuentos en los servicios ofrecidos por la empresa). El tratamiento puede referirse a los siguientes datos pertenecientes a las categorías especiales mencionadas en el artículo 9 del RGPD, si los pasajeros los facilitan voluntariamente para beneficiarse de la asistencia especial a bordo: — información sobre una limitación de la propia movilidad y/o información sobre la propia discapacidad; — información sobre un estado de salud particular; — información sobre la necesidad particular de un pasajero de recibir atención en caso de emergencia debido a su estado de salud. **2. Finalidad y fundamento jurídico del tratamiento** Se tratarán datos no pertenecientes a categorías especiales: 1. sobre la base de la ejecución del contrato y/o de las medidas precontractuales acordadas con los pasajeros (art. 6, apartado 1, letra b, RGPD), así como sobre la base de la necesidad de cumplir una obligación legal a la que esté sujeto el Responsable (art. 6, apartado 1, letra c, RGPD), para los siguientes fines: gestión de las solicitudes de presupuesto; conclusión, gestión y ejecución de las operaciones relacionadas con el contrato de transporte marítimo, incluida la identificación del pasajero; envío de información de carácter logístico sobre el viaje (por ejemplo, retrasos, muelle de salida, etc.); comunicaciones a bordo; suministro a bordo de productos y servicios adquiridos; extracción de información de carácter estadístico, de forma anónima; transmisión de datos a agencias marítimas, terminales y autoridades portuarias, autoridades judiciales y cuerpos de seguridad; contacto de terceros indicados como «contactos de emergencia», de acuerdo con la Directiva (UE) 2017/2109; 2. sobre la base del consentimiento de los pasajeros (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD), para los siguientes fines: el envío de comunicaciones por correo electrónico, con fines promocionales y de marketing, si han dado su consentimiento para ello («marketing genérico»); el envío de comunicaciones por correo electrónico, con fines promocionales y de marketing tras la elaboración de perfiles, si han dado su consentimiento para ello («marketing de perfiles»); 3. sobre la base del interés legítimo del Responsable (art. 6, apartado 1, letra f), para el envío de comunicaciones operativas y/u organizativas relativas al viaje, así como de cualquier nueva medida/solución organizativa adoptada por el Responsable a bordo de sus buques. Se tratarán datos pertenecientes a categorías especiales: 4. sobre la base de la existencia de razones de interés público relevante en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros (art. 9, apartado 2, letras g) y h) del RGPD), para garantizar a los pasajeros que lo soliciten el uso de asistencia especial a bordo y, en caso de emergencia, de atención y/o formas de asistencia especiales debido al estado de salud del pasajero; 5. sobre la base del consentimiento del propio pasajero (art. 9, apartado 2, letra a), RGPD) para aplicar cualquier descuento especial previsto para las personas discapacitadas y sus acompañantes. **3. Métodos de tratamiento de los datos y período de conservación** Los datos personales serán tratados, también mediante herramientas informáticas, de acuerdo con los métodos indicados en el RGPD. Los datos se conservarán normalmente durante 10 años después de la finalización del viaje, excepto: - los datos recogidos para garantizar la preparación y la eficacia de las operaciones de búsqueda y salvamento en el mar, que, de conformidad con el art. 12 del Decreto Legislativo n.º 38/2020, se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para perseguir dichos fines y, en cualquier caso, solo hasta que el viaje del buque en cuestión haya finalizado de forma segura y los datos hayan sido declarados en la interfaz única nacional; o bien los datos recogidos con fines de marketing «genérico» y de «marketing de perfiles», que se conservarán hasta que el usuario se dé de baja, lo cual es posible a través de un enlace en cada comunicación por correo electrónico, que se enviará al menos cada 12 meses. Los periodos de conservación mencionados anteriormente se entienden sin perjuicio de las obligaciones legales y/o reglamentarias específicas o de la necesidad de defender un derecho del Responsable del tratamiento ante los tribunales, que pueden exigir periodos de conservación diferentes. **4. Transferencia y comunicación de los datos** Se informa de que los datos pueden ser comunicados no solo a otras empresas pertenecientes al Grupo Grimaldi, sino también a entidades establecidas en terceros países, incluso fuera del territorio de la Unión Europea, con la observancia de los procedimientos adecuados en el cumplimiento del RGPD y los principios establecidos en las relaciones contractuales celebradas por la Sociedad. Asimismo, se informa de que el mencionado tratamiento de datos personales puede incluir el acceso a dichos datos por parte de: Las autoridades públicas en virtud de la Circular del Ministerio italiano de Infraestructuras y Transportes n.º 104/2014 en cumplimiento de la Directiva 98/41/CE (es decir capitán de puerto y autoridad portuaria); Ministerio de Infraestructuras y Transportes - Comandancia General del Cuerpo de Capitanías de Puerto; autoridades judiciales y fuerzas de seguridad, también cuando el Responsable del Tratamiento considere razonablemente necesaria dicha comunicación para comprobar o defender sus propios derechos; taquillas, terminales y agencias marítimas para la organización de actividades de embarque/desembarque; empresas de restauración para el suministro de productos y servicios a bordo del buque; etc. Para obtener una lista completa de las categorías de sujetos a los que se pueden transmitir datos personales, consulte la nota informativa ampliada disponible en el enlace [www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/](http://www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/). Los datos relativos al contacto de emergencia comunicado por los pasajeros, así como los datos relativos a las categorías particulares previstas para la prestación de atención y/o asistencia particulares en caso de emergencia, se comunicarán, antes de la salida o, en cualquier caso, a más tardar 15 minutos después de la salida, al comandante y al comisario del buque en el que se encuentre el pasajero y, en cualquier caso, serán incluidos por el Responsable en la interfaz única nacional prevista de conformidad con la Directiva (UE) 2017/2109 con el fin de garantizar la preparación y la eficacia de las operaciones de búsqueda y salvamento en el mar. **5. Derechos del interesado** Se informa de que cada pasajero puede, en cualquier momento, ejercer los derechos: a. de acceso a los datos personales, solicitando que se le faciliten dichos datos de forma legible, así como los fines en los que se basa el tratamiento (conforme al art. 15 RGPD); b. de rectificación (art. 16) o supresión (art. 17) de los datos o la limitación del tratamiento (art. 18); c. de retirada de su consentimiento, sin perjuicio de la licitud del tratamiento efectuado antes de la retirada; d. de portabilidad de los datos (art. 20); e. de oposición al tratamiento de los datos (art. 21); f. de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. Los derechos mencionados en las letras a) a e) pueden ejercerse dirigiendo las solicitudes a la siguiente dirección de correo electrónico: [privacy@grimaldi.napoli.it](mailto:privacy@grimaldi.napoli.it). El Responsable del tratamiento ha nombrado a un Encargado del tratamiento que tiene conocimientos especializados sobre la normativa y la práctica en materia de protección de datos y, por tanto, está capacitado para desempeñar las funciones establecidas en el artículo 39 del RGPD. A este respecto, se informa de que puede ponerse en contacto con el Encargado del tratamiento designado por la Sociedad en la siguiente dirección de correo electrónico: [DPO@grimaldi.napoli.it](mailto:DPO@grimaldi.napoli.it). **6. Naturaleza de la comunicación de datos y consecuencias de la no comunicación de datos** La comunicación de datos no pertenecientes a categorías especiales (a excepción de los datos relativos al contacto de emergencia se haya indicado) es necesaria para el exacto cumplimiento de las obligaciones contractuales y precontractuales que incumben al Responsable del Tratamiento. No comunicar dichos datos imposibilitará la celebración del contrato de transporte marítimo solicitado, así como el exacto cumplimiento de las obligaciones legales y las derivadas del interés público en la protección de la seguridad en los puertos. Por otra parte, comunicar los datos relativos al «contacto de emergencia» del pasajero es opcional; por lo tanto, el hecho de no proporcionarlos no tendrá ningún impacto en la conclusión del contrato de transporte marítimo solicitado. La comunicación de datos pertenecientes a categorías especiales es opcional. No obstante, si se facilitan

dichos datos, la empresa podrá: satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible y proporcionarle la asistencia necesaria; aplicar — en los casos y formas previstos — los descuentos especiales reservados. 7. Consentimiento Por último, se informa de que, sin perjuicio de la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de la revocación, es posible revocar el consentimiento con fines de marketing en cualquier momento enviando una solicitud a la siguiente dirección de correo electrónico [privacy@grimaldi.napoli.it](mailto:privacy@grimaldi.napoli.it), así como utilizando el canal que se indicará en las comunicaciones recibidas o haciendo clic en el enlace correspondiente en las comunicaciones recibidas.