

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT SUR LES FERRIES GRIMALDI LINES - Éd. septembre/2021

(\*) Pour les « événements à bord », les conditions générales s'appliquent, telles qu'elles figurent sur le site Web [www.grimaldi-touperator.com](http://www.grimaldi-touperator.com). Les programmes de voyage individuels sont disponibles sur [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com).

(\*\*) Pour les « groupes », les conditions générales communiquées lors de la confirmation de la réservation s'appliquent.

La société Grimaldi Group S.p.A. opère comme agent du transporteur Grimaldi Euromed S.p.A. Le transporteur de l'étape maritime parcourue est indiqué sur le billet. Les passagers, leurs bagages et les véhicules d'accompagnement sont transportés conformément aux conditions générales du transporteur. En achetant un billet, le passager accepte ces conditions générales, indiquées ci-après. De même, au moment de la réservation et/ou de l'achat du billet, le passager autorise le traitement de ses données personnelles selon les modalités précisées dans la Politique de confidentialité figurant à la fin du présent document et conformément au décret législatif italien 196/2003.

**1. DÉFINITIONS. Transporteur :** l'opérateur qui effectue le service de transport maritime ; **Véhicule d'accompagnement :** le véhicule à moteur (y compris tout véhicule remorqué) embarqué avec un passager, utilisé pour le transport de personnes et de marchandises non destinées à la vente, appartenant au passager nommé sur le billet ou légalement à sa disposition ; **PMR :** personne dont la mobilité est réduite, dans l'utilisation des transports, en raison d'une incapacité physique (sensorielle ou locomotrice, permanente ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience mentale, ou de toute autre cause de handicap, ou en raison de l'âge, dont l'état requiert une attention appropriée et une adaptation du service pour répondre à des besoins spécifiques ; **Contrat de service :** contrat de concession pour le service public de transport maritime de passagers, de véhicules et de marchandises entre Naples, Cagliari, Palerme et vice versa et Civitavecchia, Arbatax, Cagliari et vice versa, conclu avec le ministère des Infrastructures et de la Mobilité durables ; **Lignes en convention :** Naples-Cagliari, Cagliari-Naples, Cagliari-Palerme, Palerme-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia.

**2. NAVIRES.** Les navires en service sont les Ro/Pax ou les Cruise Ferry, affectés au transport de passagers et de marchandises.

**3. RÉGLEMENTATION APPLICABLE.** Le contrat de transport de passagers, de leurs bagages et des véhicules d'accompagnement est régi par le Règlement (UE) n°1177/2010, le Règlement (CE) n°392/2009, la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres du 01/11/2002, le Code de la navigation italien tel qu'interprété conformément au droit italien et par toute modification ultérieure de la législation susmentionnée et/ou toute nouvelle réglementation du secteur. Pour les services de transport entre Naples, Cagliari, Palerme et vice versa et Civitavecchia, Arbatax, Cagliari et vice versa, les dispositions du contrat de service s'appliquent également.

**4. POUVOIR DU COMMANDANT.** Le capitaine du navire a toute autorité pour procéder sans pilote, pour remorquer et assister d'autres navires en toutes circonstances, pour dévier du cap, pour faire escale dans tout port (figurant ou non sur l'itinéraire du navire), pour transférer le passager et ses bagages sur un autre navire pour la poursuite du voyage. Le transporteur, et en son nom le capitaine du navire, a le droit de refuser l'embarquement à toute personne qui, à sa seule discrétion, présente des conditions de santé ne lui permettant pas d'entreprendre le voyage. Si le capitaine refuse d'embarquer le passager pour une raison justifiable, le transporteur est uniquement tenu au remboursement du coût du billet. En outre, le transporteur et, en son nom, le capitaine du navire, a le droit de débarquer pendant le voyage, dans tout port intermédiaire, tout passager dont l'état de santé ne permet pas la poursuite du voyage ou présentant un danger ou un problème aux autres passagers ou à l'équipage. Le passager est soumis aux pouvoirs disciplinaires du capitaine du navire pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et de la navigation. Le transporteur et le commandant du navire ont le droit d'exécuter tout ordre ou directive émanant des gouvernements et autorités de tout État ou de sujets agissant ou déclarant agir au nom de ces gouvernements ou autorités ou avec l'accord de ces derniers, ou de tout autre sujet qui, selon les conditions d'assurance contre les risques de guerre du navire, a le droit de donner de tels ordres ou directives. Toutes les actions et omissions du transporteur ou du capitaine, en exécution ou en conséquence de ces ordres ou directives, ne peuvent être considérées comme des violations du contrat. Le débarquement des passagers, des bagages et du véhicule d'accompagnement conformément à ces ordres ou directives décharge le transporteur de toute responsabilité quant à la poursuite du voyage ou au rapatriement des passagers.

**5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.** La responsabilité du transporteur en cas de décès, de préjudices corporels et/ou de perte ou de dommages aux bagages, au véhicule d'accompagnement, aux objets de valeur, aux effets personnels et/ou aux autres biens des passagers ne peut en aucun cas dépasser les limites prévues par la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres du 01/11/2002 et/ou le Code de navigation italien et/ou les autres réglementations italiennes et internationales du secteur éventuellement applicables.

**6. DISCIPLINE À BORD.** Les passagers sont tenus d'observer strictement la discipline à bord et de se conformer à la réglementation en vigueur en matière de transport maritime, et notamment en ce qui concerne la sécurité de la navigation. Il est interdit de fumer à bord dans tous les espaces couverts. L'équipage est légitimement chargé de veiller au respect de cette interdiction et de signaler tout manquement aux autorités compétentes, conformément à la loi n°3 du 16/1/03 et à son accord d'application du 16/12/04. Le non-respect d'une disposition législative, de la réglementation de bord, des ordres ou des réglementations des autorités en matière de sécurité est sanctionné conformément aux lois civiles et pénales en vigueur. Conformément à la réglementation antiterroriste en vigueur (ISPS), les passagers peuvent à tout moment être soumis à l'inspection de leurs bagages, de leur véhicule et/ou à un contrôle d'identité par les officiers du navire.

**7. RÉSERVATION, ACHAT ET ÉMISSION DU BILLET.** Le billet peut être acheté via le site Web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com), le centre d'appel de Grimaldi Lines, les bureaux et les agents de la société Grimaldi, les agences de voyage et les opérateurs Web. Le billet est émis après paiement du montant total dû. En cas de réservation avec paiement différé, en l'absence de confirmation et de paiement dans le délai fixé, la réservation est annulée. Conformément à la réglementation en matière de sécurité, lors de la réservation ou de l'achat d'un billet, les informations suivantes sont nécessaires : nom et prénom, date de naissance, numéro et date d'expiration de la carte d'identité pour chaque passager, y compris les enfants de tout âge ; marque, modèle et plaque d'immatriculation du véhicule d'accompagnement. Les données inscrites sur le billet doivent correspondre aux passagers et aux véhicules qui voyagent, dans le cas contraire l'accès à bord est susceptible d'être refusé. Le billet (contrat de transport) peut être émis sous forme papier ou électronique. Lors de l'enregistrement, le passager doit présenter son billet ou fournir son numéro de réservation pour recevoir sa carte d'embarquement, sous réserve des dispositions de l'article 399 du Code de la navigation.

**8. TARIFS.** Les tarifs relatifs aux services proposés sont disponibles sur le site Web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com) dans le formulaire d'achat. Toute augmentation ou diminution des tarifs n'affecte pas les réservations qui ont déjà été effectuées ou pour lesquelles une option a été posée. En cas d'achat en ligne, après la sélection du devis par le passager, le tarif n'est pas susceptible d'être modifié pendant le processus d'achat du billet. En cas de promotions, le passager peut procéder à l'achat du billet en payant le prix réduit (tarif spécial – non remboursable) ou bien le plein tarif (tarif standard – remboursable en cas d'annulation dans la limite et aux conditions prévues dans le paragraphe 23).

**9. ATTRIBUTION DES CABINES.** Afin d'optimiser l'attribution des cabines, le transporteur se réserve le droit d'attribuer aux passagers une cabine avec un nombre de lits inférieur à celui sélectionné au moment de la réservation/de l'achat, étant entendu que, à l'exception du nombre de lits - qui ne peut en aucun cas être inférieur au nombre de passagers réservés - la cabine attribuée aura les mêmes caractéristiques que celle réservée en termes de catégorie, de taille et de prix.

**10. DOCUMENTS DE VOYAGE.** Tous les passagers, y compris les enfants et les nourrissons, doivent être en possession d'une pièce d'identité valide lors de l'enregistrement au port. Dans le cas contraire, l'embarquement sera refusé, sans donner droit au remboursement du billet. En aucun cas l'embarquement ne sera autorisé avec une simple auto-certification conformément au décret présidentiel italien n°445/2000. En cas de voyage à l'intérieur du territoire national, la carte d'identité ou la présentation de l'un des documents d'identification jugés équivalents par l'article 35, paragraphe 2, du décret présidentiel italien n°445 du 28 décembre 2003, est suffisante. En cas de voyage dans les pays membres de l'espace Schengen, la personne concernée doit toujours être en possession d'un document reconnu valable pour le franchissement des frontières : carte d'identité valable pour voyager à l'étranger ou passeport. En cas de voyage dans des pays hors espace Schengen, seul le passeport est valable. Veuillez vous référer au site [www.poliziadistato.it/articolo/24725](http://www.poliziadistato.it/articolo/24725) pour les détails concernant la documentation nécessaire. Les passagers n'ayant pas la nationalité italienne sont invités à consulter l'autorité compétente de leur pays d'origine. Avant d'embarquer pour le voyage, les passagers doivent s'assurer qu'ils sont en possession de tous les documents requis pour débarquer dans le port de destination ; le transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'éventuel refus des autorités locales.

**11. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT.** Le passager doit se présenter à l'enregistrement au moins deux heures avant le départ (trois heures avant le départ de/vers la Tunisie et le Maroc), sauf dans des cas exceptionnels notifiés en temps et en heure par la compagnie. Si un passager ne se présente pas à temps, il perd son droit à l'embarquement, même s'il possède un billet. L'enregistrement peut se faire au guichet avec remise de la carte d'embarquement, ou dans la zone d'embarquement près du navire (enregistrement rapide) avec possibilité d'imprimer la carte d'embarquement grâce aux bornes présentes à bord. L'ordre d'embarquement des véhicules est déterminé par le capitaine du navire et/ou ses subordonnés et officiers, tout comme le lieu où le stationnement doit être effectué.

**12. EMBARQUEMENT DE PASSAGERS MINEURS.** Les passagers mineurs doivent être en possession d'un document d'identité individuel valide, conformément aux dispositions du Règlement CE 2252/2004. (voir § DOCUMENTS DE VOYAGE). **Passagers âgés de moins de 14 ans** : ne peuvent voyager qu'accompagnés d'une personne majeure. S'il ne s'agit pas d'un parent (ou d'un tuteur), une déclaration signée par les parents/tuteurs doit être remise au capitaine du navire ou au commissaire de bord, par laquelle ils confient l'enfant à l'accompagnateur désigné, qui sera responsable de l'enfant à toutes fins légales. Cette déclaration doit être accompagnée des documents d'identité valides des deux parents/tuteurs et, dans le cas de ressortissants de pays non membres de l'UE, du permis de séjour sur lequel l'enfant est enregistré ; **passagers mineurs de plus de 14 ans** : peuvent être admis à bord du navire à condition de remettre au capitaine du navire ou au commissaire de bord une lettre de décharge signée par les deux parents, à laquelle doivent être joints leurs documents d'identité respectifs, dans laquelle ils déclarent assumer toute responsabilité pour tout préjudice personnel et/ou dommage causé à des tiers. En aucun cas, le capitaine du navire et/ou tout autre membre de l'équipage ne peuvent assurer la garde de l'enfant à bord du navire ni en être responsables. Il est entendu qu'il incombe au passager de se munir de tous les documents nécessaires exigés par le pays de destination, et le transporteur décline toute responsabilité si ces documents sont jugés insuffisants par les autorités du port de destination.

**13. EMBARQUEMENT DES FEMMES ENCEINTES.** Les femmes enceintes ayant dépassé le 6ème mois de grossesse ne peuvent voyager que si elles disposent d'un certificat médical les autorisant à voyager, délivré dans les 7 jours précédant le départ. En cas de grossesse à risque, la passagère enceinte doit être munie d'un certificat médical autorisant le voyage, quel que soit le stade de la grossesse. Dans tous les cas, la passagère ne sera pas autorisée à embarquer si l'accouchement est prévu dans les 7 jours suivant le départ ou s'il a eu lieu dans les 7 jours précédents. Le capitaine du navire a néanmoins le droit de refuser l'embarquement de la passagère si les conditions de cette dernière ou d'autres circonstances, à sa seule discrétion, ne lui permettent pas d'entreprendre le voyage en toute sécurité.

**14. EMBARQUEMENT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE.** Les réservations et les billets sont offerts aux PMR dans les mêmes conditions que tous les autres passagers, sans frais supplémentaires. Le transporteur et les opérateurs des terminaux mettront tout en œuvre pour assurer une assistance adéquate aux PMR lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi qu'à bord du navire. Il incombe à la PMR de notifier par écrit, au moment de l'achat du billet ou au plus tard quarante-huit heures avant que l'assistance ne soit nécessaire (24 heures à l'avance pour les lignes en convention), ses besoins spécifiques en matière d'hébergement, de place assise, de services demandés ou la nécessité de transporter un équipement médical. La demande d'assistance doit être envoyée à la société à l'adresse suivante [info@grimaldi.napoli.it](mailto:info@grimaldi.napoli.it). La PMR doit être présente au port à l'heure convenue, et quoi qu'il en soit au plus tard 60 minutes avant l'heure de départ (30 minutes avant pour les lignes en convention). Une fois arrivée au port, la PMR peut se rendre au guichet Grimaldi Lines consacré à l'ASSISTANCE PMR ou rejoindre directement la zone d'embarquement en voiture avec les warnings, en attendant qu'un agent lui fournisse le type d'assistance dont elle a besoin et lui indique où garer la voiture sur le pont garage, afin d'accéder plus confortablement aux ascenseurs, en fournissant, si nécessaire, un fauteuil roulant à bord. Le guichet au sol, qui effectue l'enregistrement, remettra à la PMR qui embarque avec son véhicule un autocollant à apposer sur ce dernier. À leur arrivée à bord, ces véhicules seront dirigés en priorité vers les zones de stationnement à bord qui leur sont destinées, permettant une mobilité totale des PMR et un accès aisé aux zones passagers. Si cela est strictement nécessaire, conformément à l'article 8 du Règlement européen n°1177/2010, le transporteur peut exiger que la PMR soit accompagnée d'une autre personne à même de lui fournir l'assistance nécessaire. Dans ce cas, l'accompagnateur est transporté gratuitement. Si, pour des raisons de sécurité évidentes et/ou en raison de la conception du navire ou de l'infrastructure et de l'équipement du port (y compris des terminaux portuaires), l'embarquement, le débarquement ou le transport d'une PMR en toute sécurité ne peuvent en aucun cas être autorisés ou ne sont pas concrètement réalisables, le transporteur peut refuser la réservation et/ou l'émission du billet et/ou empêcher l'embarquement en communiquant immédiatement le motif du refus. Les PMR qui se voient refuser l'embarquement pour les raisons susmentionnées ont le droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement (dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure de leur choix). Conformément à la législation applicable et notamment au Règlement UE n°1177/2010 et au Règlement UE n°392/2009, le transporteur garantit l'indemnisation des dommages résultant de la perte ou de l'endommagement des équipements de mobilité ou de tout autre équipement spécifique utilisés par la PMR, à condition que l'événement dommageable soit imputable à une faute ou à une négligence de sa part. Afin de pouvoir réclamer des dommages et intérêts, les passagers peuvent envoyer une demande écrite à la société par e-mail à l'adresse suivante [customer@grimaldi.napoli.it](mailto:customer@grimaldi.napoli.it) ou par courrier ordinaire recommandé et par e-mail certifié, en utilisant éventuellement le formulaire de réclamation prévu à cet effet disponible sur le site institutionnel de la

société. En cas de besoin, le transporteur déploiera tous les efforts nécessaires pour fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire approprié. À bord, l'assistance aux PMR est assurée par le commissaire ou toute autre personne responsable. Les membres de l'équipage choisis pour assister les PMR doivent toujours porter un brassard blanc et bleu portant la mention ASSISTANCE, afin d'être facilement reconnus par les passagers. En cas d'urgence, le responsable aide la PMR à rejoindre le point de rencontre et les points d'embarquement. L'accès aux ponts du navire est facilité par la présence d'ascenseurs équipés d'un clavier lumineux, d'audio et de touches appropriées pour les passagers aveugles. Des cabines équipées pour les PMR sont disponibles à bord des navires, conformément à la réglementation en vigueur. Dans les zones publiques, les itinéraires menant aux principaux services à bord sont mis en évidence par des repères tactiles. Il existe également à bord des toilettes dédiées et équipées pour les PMR. Des places réservées aux PMR sont également présentes à bord du navire, elles portent des plaques d'identification et sont équipées pour la fixation aux fauteuils roulants.

**15. CHAUFFEURS.** Un chauffeur est le conducteur d'un véhicule commercial embarqué sur le navire. Chaque véhicule peut compter jusqu'à deux chauffeurs. Le prix du transport est établi par le Bureau de fret Grimaldi et doit figurer sur le connaissance, ainsi que le nom et le prénom du chauffeur. Ce dernier doit être en possession des documents d'identité requis pour le voyage et le débarquement dans le pays de destination. Conformément à la convention SOLAS et au décret du 13/10/1999, les chauffeurs sont assimilés aux passagers.

**16. VÉHICULES D'ACCOMPAGNEMENT.** Un seul véhicule d'accompagnement par passager est autorisé. Aucun remboursement n'est dû en cas de non-embarquement d'un véhicule contenant des marchandises destinées à la vente. Tous les véhicules commerciaux avec ou sans chauffeur doivent voyager en tant que marchandises, à l'exception des bus touristiques accompagnant des groupes de passagers. Si le véhicule appartient à une catégorie de réservation différente de celle indiquée sur le billet, le passager doit payer la différence entre les catégories, plus les frais de modification. Dans le cas contraire, il perd le droit à l'embarquement et ne reçoit aucun remboursement. Le véhicule d'accompagnement est embarqué et débarqué par le passager qui, après avoir effectué le stationnement à l'endroit indiqué par le personnel de bord, est tenu de couper le moteur, d'engager la vitesse, de tirer le frein à main et de verrouiller le véhicule. L'accès à la zone du garage est interdit pendant toute la durée de la traversée. Les véhicules non motorisés ne peuvent pas être embarqués comme véhicules d'accompagnement de passagers et doivent voyager en tant que marchandises. Il est obligatoire, lors de l'embarquement, de déclarer si le véhicule d'accompagnement est équipé d'un système d'alimentation au gaz naturel ou au GPL. Le système d'alimentation au gaz naturel doit être conforme à toutes les réglementations en vigueur et cette conformité doit être dûment certifiée dans la carte grise du véhicule. Pendant le temps où les véhicules se trouvent à bord, les vannes d'arrêt du réservoir de méthane doivent rester fermées. Le passager doit être en possession de tous les documents requis pour le débarquement et le dédouanement du véhicule au port de destination. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de documentation incomplète. Tous les éventuels frais et dépenses liés à l'embarquement, au débarquement et au dédouanement du véhicule sont à la charge du passager. Tout dommage éventuel causé par le véhicule au navire et/ou à des tiers doit être indemnisé directement par le passager qui l'a causé, ou par l'intermédiaire de sa compagnie d'assurance. Toutefois, le passager peut à tout moment être invité à signer une déclaration de responsabilité pour les dommages avant de débarquer du navire. Il est conseillé de souscrire une police d'assurance couvrant tout dommage susceptible de survenir pendant le transport maritime et pour lequel le transporteur ne peut être tenu responsable. En effet, ce dernier n'est responsable que des dommages résultant de sa responsabilité directe et dans les limites prévues par le code italien de la navigation ou par toute convention internationale applicable. La classification des catégories de véhicules est effectuée par le transporteur et est disponible sur le site Web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com) dans le formulaire d'achat.

**17. BAGAGES.** Seuls les bagages contenant des effets personnels sont autorisés comme tels. Les marchandises dangereuses et nocives ne sont pas autorisées. Les passagers sont priés de prendre avec eux les bagages nécessaires pendant la traversée, étant donné que les ponts garages restent fermés pendant le voyage. La responsabilité du transporteur en ce qui concerne les bagages ne peut en aucun cas dépasser les limites prévues par la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres du 01/11/2002 et/ou par le Code de Navigation italien et/ou par toute autre réglementation italienne et internationale applicable dans ce secteur, et toujours dans la limite de 30 kg par personne par bagage non enregistré, y compris les bagages placés dans ou sur le véhicule d'accompagnement ou déposés dans l'éventuelle soute à bagages du navire (conformément à l'article 410 du Code de Navigation italien). Le transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable du vol, de la perte ou de l'endommagement de bijoux, d'argent, de documents, de manuscrits, de valeurs et d'objets précieux, où qu'ils se trouvent à bord. Si un passager s'aperçoit qu'il a perdu l'un de ses effets personnels alors qu'il se trouve encore à bord du navire, il peut signaler la perte directement à la réception. Si les biens ne sont pas retrouvés, ou si le passager se rend compte qu'il a oublié un article personnel à bord alors qu'il a déjà débarqué du navire, il peut le signaler au bureau compétent de la compagnie en envoyant un e-mail à l'adresse suivante [customer@grimaldi.napoli.it](mailto:customer@grimaldi.napoli.it). La déclaration de perte doit être envoyée dans un délai d'une semaine à compter de la date de débarquement du passager. En aucun cas le transporteur n'est tenu de verser une quelconque indemnisation en cas d'échec de ses recherches.

**18. ANIMAUX DOMESTIQUES.** Les animaux domestiques sont les animaux de compagnie énumérés dans l'annexe I du Règlement (UE) n°576/2013. Chaque navire dispose d'un certain nombre de places dans des cages ou de cabines conçues pour accueillir des animaux de compagnie et appelées *pet cabin*. Vous pouvez également acheter le *kit pet* dans le cadre des services proposés à bord, qui vous permet d'accueillir votre animal dans n'importe quelle cabine. Les animaux ne se trouvant pas à l'intérieur d'une cage de transport ou d'un vivarium ne sont pas autorisés à accéder au salon ni aux salles communes, mais uniquement aux ponts extérieurs du navire. Les chiens doivent toujours être tenus en laisse et muselés ; le non-respect de cette règle peut entraîner le refus de l'embarquement. La présence d'animaux n'est pas autorisée à l'intérieur des véhicules d'accompagnement pendant la navigation. Le passager doit fournir la nourriture de son animal, tandis que l'eau est offerte à bord. Le passager doit s'occuper personnellement de son animal et est tenu d'éliminer les excréments, ou autres, produits par ce dernier. Tout dommage éventuel causé par l'animal au navire, à des personnes ou à des objets doit être indemnisé sur place par son propriétaire. Le passager est responsable des vaccinations et de tous les documents nécessaires pour voyager et débarquer dans le pays de destination. Pour les voyages nationaux, l'inscription au registre canin (puce électronique enregistrée) et un certificat de bonne santé délivré par un vétérinaire sont requis. Un passeport européen (PET) est requis pour les transports effectués entre les pays membres de l'espace Schengen ou entre un pays de l'espace Schengen vers un pays hors Schengen. Les chiens, chats et furets introduits dans l'UE en provenance de la Tunisie et du Maroc doivent être identifiés par une puce électronique ou un tatouage clairement lisible, s'il a été apposé avant le 03/07/2011. La documentation à présenter au moment de l'embarquement est la suivante : certificat sanitaire conforme à l'annexe IV du Règlement d'exécution (UE) n°577/2013 ; copie du certificat avec les données d'identification électronique de l'animal ; copie du certificat avec les données de vaccination antirabique. Outre la vaccination antirabique, ces animaux doivent être soumis à ce que l'on appelle un "titrage des anticorps". Pour obtenir des informations actualisées sur le transport des animaux domestiques, il est conseillé de

toujours consulter le site Web du ministère italien de la Santé et celui de l'Union européenne avant d'acheter un billet et de voyager. Si un passager se présente à l'enregistrement avec un animal non mentionné sur le billet, l'agent portuaire vérifie la disponibilité des places à bord et encaisse le paiement correspondant, en émettant un billet. Les passagers aveugles peuvent voyager accompagnés de leur chien d'aveugle, conformément aux réglementations nationales (loi n°376 du 25 août 1988), internationales et de l'UE (article 11.5 du Règlement de l'UE n°1177/2010), sans frais supplémentaires. Le chien d'aveugle peut voyager en cabine avec le passager. La présence du chien doit être signalée au moment de l'embarquement.

**19. DEVISE.** La devise utilisée à bord est l'euro. Il n'y a pas d'échange de devise. Les chèques ne sont pas acceptés.

**20. ASSURANCE.** L'armateur et le transporteur disposent d'une assurance délivrée par le P&I Club uniquement en ce qui concerne leur responsabilité envers les tiers. Il est possible de souscrire une police d'assurance tous risques pour couvrir les frais médicaux, les dommages ou la perte de bagages, les frais d'annulation de voyage et autre. Pour plus de détails et pour vérifier l'étendue et les limites de la couverture, y compris par rapport aux protections déjà prévues par la loi, consultez la page dédiée et l'ensemble des informations disponibles ici : <https://www.grimaldi-lines.com/fr/assurance-nobis/>

**21. ANNULATION DU BILLET PAR LE PASSAGER.** L'annulation de la totalité du billet ou de certains éléments du billet (réduction du nombre de passagers, annulation du véhicule, de l'hébergement, des animaux de compagnie) doit être notifiée par écrit au transporteur à l'adresse e-mail suivante [info@grimaldi.napoli.it](mailto:info@grimaldi.napoli.it), directement ou par le biais de l'intermédiaire auprès duquel le billet a été acheté (par exemple, une agence de voyages). Pour les billets à tarif spécial, l'annulation ne donne droit à aucun remboursement, sauf disposition contraire dans les conditions d'applicabilité de l'offre spéciale. Pour les billets à tarif normal, l'annulation partielle ou intégrale du billet donne droit au passager à un remboursement de la valeur de la totalité du billet ou des postes supprimés, sous réserve des pénalités suivantes :

- 10 % de la valeur, plus les frais fixes, jusqu'à 30 jours calendaires avant le départ ;
- 30 % de la valeur, plus les frais fixes, de 29 à 7 jours calendaires avant le départ ;
- 50 % de la valeur, plus les frais fixes, de 6 à 2 jours calendaires avant le départ ;
- 100 % de la valeur, plus les frais fixes, à compter de la veille et/ou en cas de non-présentation à l'embarquement.

Les demandes d'annulation d'un billet à tarif normal ne seront pas acceptées si ce dernier a déjà fait 2 fois l'objet d'une modification de la date, de l'heure ou de l'itinéraire. Les repas à bord, le *kit pet* et le service de navette préachetés sont remboursables, sauf en cas d'annulation à compter de la veille du départ ou en cas de non-présentation à l'embarquement (frais d'annulation de 100 %). Les billets en convention sont remboursables selon les conditions ci-dessus s'il s'agit d'un tarif standard, sinon ils ne sont pas remboursables. Aucun remboursement n'est dû en cas de non-embarquement en raison d'un refus de l'autorité ou de l'absence/insuffisance de documents du passager ou du véhicule. Une police d'assurance peut être souscrite pour couvrir les pénalités d'annulation susmentionnées. Pour plus de détails et pour vérifier l'étendue et les limites de la couverture, y compris par rapport aux protections déjà prévues par la loi, consultez la page dédiée et l'ensemble des informations disponibles ici : <https://www.grimaldi-lines.com/fr/assurance-nobis/>

**22. MODIFICATION DU BILLET PAR LE PASSAGER.** Dans les limites et aux conditions énoncées ci-dessous, les billets à tarif normal et à tarif spécial peuvent être modifiés à la demande du passager en écrivant au transporteur à l'adresse e-mail suivante [info@grimaldi.napoli.it](mailto:info@grimaldi.napoli.it), directement ou par le biais de l'intermédiaire auprès duquel le billet a été acheté (par exemple, une agence de voyages). La modification du départ (date, heure et/ou ligne) et la modification et/ou l'ajout de passagers, véhicules, logements, animaux domestiques ou services sont autorisés dans la limite des places passagers et de garage disponibles à bord (variables selon la date et la ligne maritime). Il n'est pas possible de modifier le niveau de tarif (tarif standard ou tarif spécial) choisi au moment de l'achat. Si la modification entraîne une augmentation du tarif initial, le passager est tenu de payer la différence de tarif. En cas de modification du départ, une somme forfaitaire de 30,00 € est également facturée. Si le nouveau voyage coûte moins cher, la différence de tarif sera remboursée à condition que la modification du billet soit effectuée par le même canal que l'achat initial. Le transporteur se réserve le droit de lancer des campagnes promotionnelles spéciales limitées dans le temps, au cours de la saison, dont les billets peuvent être non modifiables, ainsi que non remboursables, ou peuvent être soumis aux différentes conditions de modification et/ou d'annulation spécifiées dans les conditions d'applicabilité de l'offre spéciale. **Modification du départ (heure, date, ligne)** Tous les billets émis à des tarifs standard et spéciaux peuvent faire l'objet d'une modification par le passager de l'heure, de la date et des ports (de départ et/ou d'arrivée), à condition que le changement soit demandé dans les 2 jours précédant la date de départ indiquée sur le billet à modifier et uniquement en cas d'achat d'un voyage déjà disponible à la vente. Ce type de modification entraîne le paiement de la somme forfaitaire de 30 € ainsi que de toute différence éventuelle de tarif si le nouveau voyage présente un coût supérieur au précédent. Si le nouveau voyage coûte moins cher, la différence de tarif sera remboursée à condition que la modification du billet soit effectuée par le même canal que l'achat initial. Ce type de modification peut être effectué jusqu'à un maximum de 2 fois.

**Modification d'un produit (nom, hébergement, véhicule)** Ce type de modification peut être demandé jusqu'au jour du départ et également aux guichets des ports. Aucuns frais de modification ne sont facturés, mais tout ajustement tarifaire (si le nouveau produit coûte plus cher que le précédent) doit être payé. La modification est soumise à la disponibilité du produit demandé. Exception lignes Tunisie et Maroc : pour les billets émis avec les tarifs spéciaux *Réduction sur le retour Tunisie* et *Réduction sur le retour Maroc*, la modification peut être demandée au plus tard 2 jours avant le voyage aller. **Ajout d'un passager (adulte/enfant/nourrisson), d'un véhicule, d'un animal de compagnie, d'un service (repas, kit pet, navette Naples-Civitavecchia-Naples)** Ce type de modification peut être demandé jusqu'au jour du départ et également aux guichets des ports. Aucuns frais de modification ne sont facturés, mais il est nécessaire de payer le coût du passager supplémentaire, du nouveau véhicule (et des frais fixes éventuels), de l'animal ou du service au tarif en vigueur au moment de la modification. La modification est soumise à la disponibilité des places à bord, ou du service demandé. Seul l'ajout du service de navette de Naples à Civitavecchia et vice versa nécessite de vérifier l'opérativité réelle du service en contactant préalablement le numéro 081.496.444. **La société se réserve le droit de lancer des campagnes promotionnelles spéciales limitées dans le temps, susceptibles de limiter ou d'améliorer les conditions susmentionnées. Ces modifications sont spécifiées dans les conditions d'application des offres spéciales.**

**23. RETARD OU ANNULATION D'UN VOYAGE.** En cas d'annulation ou de retard, le transporteur garantit le plein respect de toutes les obligations découlant de la législation en vigueur et, en particulier, du Règlement UE n°1177/2010 et des résolutions adoptées par l'autorité de régulation des transports. En particulier, en cas de retard, le transporteur informera les passagers de la situation et de l'heure estimée de départ et d'arrivée dès que possible et dans tous les cas au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Si les passagers manquent une correspondance en raison d'un retard, le transporteur déploie des efforts raisonnables pour informer les passagers des autres correspondances. Si un voyage est annulé ou retardé

de plus de quatre-vingt-dix minutes par rapport à l'heure de départ prévue, le transporteur offre aux passagers une assistance appropriée, et ces derniers peuvent choisir entre :

- un autre transport vers la destination finale dans des conditions similaires, dans les meilleurs délais et sans frais supplémentaires ;
- le remboursement du prix du billet et, le cas échéant, le retour gratuit au premier point de départ indiqué dans le contrat de transport, dans les meilleurs délais.

En cas de retard à l'arrivée à la destination finale, dans les cas prévus par le Règlement UE n°1177/2010, le client peut réclamer une compensation financière. Le seuil minimum en dessous duquel aucune compensation financière n'est prévue est de 6 (six) €. Pour une explication complète des droits des passagers, veuillez vous reporter à la section correspondante du site Web.

**24. RÉCLAMATIONS.** Le passager qui souhaite déposer une plainte auprès du transporteur conformément au Règlement (UE) n°1177/2010 peut le faire dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été exécuté ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, le transporteur doit informer le passager que la réclamation a été acceptée, rejetée ou qu'elle est toujours à l'étude. Le délai de réponse définitive à la plainte ne peut pas excéder les deux mois à compter de sa réception. Les plaintes peuvent être envoyées en italien et/ou en anglais :

- par e-mail à l'adresse [customer@grimaldi.napoli.it](mailto:customer@grimaldi.napoli.it)
- par courrier certifié à l'adresse [grimaldieuromed@legalmail.it](mailto:grimaldieuromed@legalmail.it)
- par courrier ordinaire/recommandé à : Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Naples, Italie.

Le plaignant peut utiliser le formulaire de réclamation qui peut être téléchargé sur le site Web [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com), dans la section plaintes, ou envoyer une communication contenant au moins :

1. les données d'identification de l'utilisateur (nom, prénom, adresse), en joignant une copie de sa pièce d'identité, et les données d'identification de son éventuel représentant, en joignant la procuration ;
2. les données d'identification du voyage (date, heure de départ, origine et destination) et du contrat de transport (code de réservation ou numéro de billet) ;
3. la description de la non-cohérence du service par rapport aux exigences définies par la législation européenne ou nationale et par les conditions générales de transport.

En cas d'absence de réponse à une plainte dans les délais indiqués ci-dessus, lorsque la réclamation a été présentée en bonne et due forme, ou lorsque la réponse est jugée insatisfaisante, le passager peut :

1. utiliser la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges en engageant une procédure de conciliation devant la Chambre de commerce du lieu de résidence et/ou du domicile du passager ;
2. déposer une plainte de seconde instance auprès de l'autorité nationale compétente de l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel se trouve le port de départ, ou le port de destination si le port de départ se trouve dans un pays non membre de l'UE, selon les procédures indiquées par l'autorité compétente (pour l'Italie, l'autorité de régulation des transports <https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/> ; pour les autres États membres [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 cas de retard dans la réponse du transporteur à la plainte, si le port de départ est en Italie (ou le port de destination si le port de départ se trouve dans un pays non membre de l'UE), le passager a droit à une indemnisation automatique comme le prévoit la mesure n°5 de la résolution de l'autorité de régulation des transports n°83/2019 disponible sur le site Web de l'autorité au lien suivant [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)

**25. RÈGLEMENT DES LITIGES.** Tous les litiges découlant du contrat de transport de passagers sont soumis à la Chambre de commerce du lieu de résidence et/ou du domicile du consommateur, et résolus conformément au règlement de conciliation adopté par celle-ci. La tentative de conciliation visée au point 1 ci-dessus constitue une condition indispensable pour procéder à toute action en justice conformément à l'article 5, paragraphe 5, du décret législatif n°28/2010.

#### **26. DÉCRET n°38 DU 11/05/2020**

(Directive (UE) 2017/2109 modifiant la directive 98/41/CE relative à l'enregistrement des personnes voyageant à bord de navires à passagers) Lors d'une réservation ou d'un achat, le client doit fournir les données suivantes : nom, prénom, nationalité, date de naissance, sexe, numéro de document d'identité (uniquement pour les liaisons hors espace Schengen), numéro de téléphone mobile, adresse électronique. En outre, le passager peut indiquer un numéro de contact en cas d'urgence et ses propres besoins en matière de soins spécifiques et/ou d'assistance dans les situations d'urgence. Les données fournies seront traitées conformément à la loi n°675 du 31/12/1996.

**27. INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.** La société Grimaldi Group S.p.A., en sa qualité de responsable du traitement des données (le « responsable du traitement » ou la « société »), fournit par la présente à ses passagers quelques informations concernant les méthodes et les finalités relatives au traitement de leurs données personnelles, conformément à l'article 13 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Pour consulter le texte intégral, veuillez cliquer sur le lien suivant : [www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/](http://www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/). 1. Objet du traitement Les opérations de traitement concernent : – coordonnées personnelles et de contact des passagers ; – coordonnées de tiers identifiés

comme contacts d'urgence, si le passager en fait la demande ; – données concernant l'appartenance à des catégories professionnelles - c'est-à-dire l'appartenance à des associations professionnelles, aux forces de l'ordre - ou l'appartenance à des programmes de fidélité ou d'association souscrits auprès de sociétés tierces - par exemple Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiana, ACI etc. (pour obtenir des réductions sur les services offerts par la compagnie). Le traitement peut concerner les données suivantes appartenant aux catégories spécifiques visées à l'article 9 du RGPD, si elles sont fournies volontairement par les passagers pour bénéficier d'une assistance spéciale à bord : – informations sur une limitation de la mobilité du passager et/ou informations sur son handicap ; – informations sur un état de santé particulier ; – informations sur les besoins spécifiques d'un passager quant à des soins nécessaires en cas d'urgence, en raison de son état de santé. 2. Objectif et base juridique du traitement Les données n'appartenant pas à des catégories spécifiques seront traitées : 1. sur la base de l'exécution du contrat et/ou des mesures précontractuelles en place avec les passagers (art. 6, paragraphe 1, lettre b, RGPD), ainsi que sur la base de la nécessité de respecter une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis (art. 6, paragraphe 1, lettre c, RGPD), aux fins suivantes : gestion des demandes de devis ; conclusion, gestion et exécution des opérations liées au contrat de transport maritime, y compris l'identification du passager ; envoi d'informations de nature logistique

sur le voyage (par exemple, retards, quai de départ, etc.) ; communications à bord du navire ; fourniture à bord du navire des produits et services achetés ; extraction d'informations de nature statistique, sous forme anonyme ; transmission de données aux agences maritimes, aux terminaux et aux autorités portuaires, aux autorités judiciaires et aux forces de l'ordre ; contact de tiers indiqués comme « contacts d'urgence », conformément à la directive (UE) 2017/2109 ; 2. sur la base du consentement des passagers (article 6, paragraphe 1, lettre a, RGPD), aux fins suivantes : l'envoi de communications par courrier électronique, à des fins promotionnelles et de marketing, s'ils ont donné leur consentement à cette fin (« marketing générique ») ; l'envoi de communications par courrier électronique, à des fins promotionnelles et de marketing après profilage, s'ils ont donné leur consentement à cette fin (« marketing profilé ») ; 3. sur la base de l'intérêt légitime du responsable du traitement (art. 6, paragraphe 1, lettre f), pour l'envoi de communications opérationnelles et/ou organisationnelles relatives au voyage ainsi qu'à toute nouvelle mesure/solution organisationnelle adoptée par le responsable du traitement à bord de ses navires. Les données appartenant à des catégories spécifiques seront traitées : 4. sur la base de l'existence de raisons d'intérêt public significatif en vertu du droit de l'Union européenne ou des États membres (art. 9, paragraphe 2, lettres g et h, RGPD), afin de garantir aux passagers qui le demandent le recours à une assistance spéciale à bord et, en cas d'urgence, à des soins et/ou des formes d'assistance spécifiques en raison de l'état de santé du passager ; 5. sur la base du consentement du passager (art. 9, paragraphe 2, lettre a, RGPD) pour appliquer les éventuelles réductions spéciales prévues pour les personnes handicapées et leurs accompagnateurs. **3. Méthodes de traitement des données et période de stockage** Les données personnelles seront traitées, y compris au moyen d'outils informatiques, conformément aux méthodes indiquées dans le RGPD. Les données seront en principe conservées pendant 10 ans à compter de la fin du voyage, sauf pour : - les données collectées pour assurer la préparation et l'efficacité des opérations de recherche et de sauvetage en mer, qui, conformément à l'art. 12 du décret législatif n°38/2020, seront conservées uniquement pendant le temps nécessaire à la poursuite de ces finalités et, en tout état de cause, uniquement jusqu'à ce que le voyage du navire en question se termine en toute sécurité et que les données ont été déclarées dans l'interface nationale unique ; ou bien - les données collectées à des fins de « marketing générique » et de « marketing profilé », qui seront conservées jusqu'au désabonnement de l'utilisateur, possible via le lien présent dans chaque communication par e-mail, qui sera envoyée au moins tous les 12 mois. Les périodes de conservation mentionnées ci-dessus s'entendent sans préjudice des obligations légales et/ou réglementaires spécifiques ou de la nécessité de défendre un droit du responsable du traitement en justice, susceptibles d'exiger des périodes de conservation différentes. **4. Transfert et communication des données** Les données peuvent être communiquées non seulement à d'autres sociétés appartenant au Groupe Grimaldi, mais aussi à des entités établies dans des pays tiers, y compris en dehors du territoire de l'Union européenne, dans le respect de procédures appropriées conformément au RGPD et aux principes établis dans les relations contractuelles entretenues par la société. En outre, le traitement des données personnelles susmentionné peut inclure l'accès à ces dernières par : Les autorités publiques en vertu de la circulaire du ministère des Infrastructures et des Transports n°104/2014 conformément à la directive 98/41/CE (à savoir : capitainerie et autorité portuaire) ; ministère des Infrastructures et des Transports - commandement général du corps des capitaineries de port ; autorités judiciaires et forces de l'ordre, également lorsque cette communication est jugée raisonnablement nécessaire par le responsable du traitement pour constater ou défendre ses propres droits ; billetteries, terminaux et agences maritimes pour l'organisation des activités d'embarquement/débarquement ; sociétés de restauration pour la fourniture de produits et services à bord du navire ; etc. Pour une liste complète des catégories de sujets auxquels les données personnelles peuvent être transmises, veuillez consulter le texte intégral au lien suivant [www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/](http://www.grimaldilines.com/it/assistenza/informativa-privacy/). Les données relatives au contact d'urgence déclaré par les passagers ainsi que les données relatives aux catégories spécifiques prévues pour la fourniture de soins et/ou d'assistance en cas d'urgence seront communiquées, avant le départ ou quoi qu'il en soit au plus tard 15 minutes après le départ, au capitaine et au commissaire du navire où se trouve le passager et seront incluses par le responsable du traitement dans l'interface nationale unique prévue conformément à la directive (UE) 2017/2109, afin d'assurer la préparation et l'efficacité des opérations de recherche et de sauvetage en mer. **5. Droits de la personne concernée** Chaque passager peut, à tout moment, exercer les droits suivants : a. accès aux données personnelles, en demandant que ces données soient mises à sa disposition sous une forme intelligible, ainsi qu'aux finalités sur lesquelles se fonde le traitement (conformément à l'art. 15 RGPD) ; b. obtention de la rectification (art. 16) ou de la suppression (art. 17) de ces dernières ou de la limitation du traitement (art. 18) ; c. révocation de son consentement, sans préjudice de la licéité du traitement effectué avant la révocation ; d. obtention de la portabilité des données (art. 20) ; e. opposition au traitement des données (art. 21) ; f. présentation d'une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Les droits visés des points a) à e) peuvent être exercés en adressant des demandes à l'adresse électronique suivante : [privacy@grimaldi.napoli.it](mailto:privacy@grimaldi.napoli.it). Le responsable du traitement des données a nommé un délégué à la protection des données possédant une connaissance approfondie de la législation et des pratiques en matière de protection des données, en mesure d'accomplir les tâches énoncées à l'article 39 du RGPD. À cet égard, veuillez noter que le délégué à la protection des données désigné par la société peut être contacté à l'adresse électronique suivante : [DPO@grimaldi.napoli.it](mailto:DPO@grimaldi.napoli.it). **6. Nature de la fourniture des données et conséquences d'un défaut de communication de ces dernières** La fourniture des données n'appartenant pas à des catégories spécifiques (à l'exception des données relatives au contact d'urgence éventuellement fournies) est nécessaire à l'exécution exacte des obligations contractuelles et précontractuelles qui incombent au responsable du traitement, et leur non-communication rend impossible la conclusion du contrat de transport maritime demandé, ainsi que l'exécution précise des obligations légales et de celles découlant de l'intérêt public pour la protection de la sécurité dans les ports. En revanche, la fourniture des informations relatives au « contact d'urgence » du passager est facultative : le fait de ne pas les communiquer n'a donc aucune incidence sur la conclusion du contrat de transport maritime demandé. La communication des données appartenant à des catégories spécifiques est facultative. Toutefois, si ces données sont fournies, la société pourra : répondre au mieux aux besoins du passager et lui fournir l'assistance nécessaire ; appliquer - dans les cas et selon les modalités prévus - les réductions spéciales qui lui sont réservées. **7. Consentement** Enfin, sans préjudice de la légalité du traitement fondé sur le consentement avant révocation, il est possible de révoquer à tout moment le consentement à des fins de marketing en envoyant une demande à l'adresse électronique suivante [privacy@grimaldi.napoli.it](mailto:privacy@grimaldi.napoli.it), ainsi qu'en utilisant le canal qui sera indiqué dans les communications reçues ou en cliquant sur le lien approprié présent dans ces dernières.