

 GRIMALDI GROUP	RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO	Rev. 9 Pag. 1 di 19
--	--	------------------------

par	TITOLO	pag
	INTRODUZIONE	2
1	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	2
2	ORGANIZZAZIONE	2
3	BRANDING	3
4	CONTRATTI DI VIAGGIO	3
5	APPROVVIGIONAMENTI	4
6	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO OFFERTO	4
7	ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI UFFICI COMMERCIALI	4
8	AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI	4
9	TRASPORTO VEICOLI AL SEGUITO	5
10	PASSEGGERI DISABILI	5
11	PASSEGGERI MINORENNI	6
12	PASSEGGERE IN STATO DI GRAVIDANZA	6
13	TRASPORTO DI ANIMALI AL SEGUITO	6
14	REGISTRAZIONI PASSEGGERI	7
15	AUTISTI	9
16	ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI AGENTI DI PORTO	10
17	ISTRUZIONI DI LAVORO PER LE NAVI	13
18	ISPEZIONI E CONTROLLI	17
19	CONTROLLO DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI NON CONFORMI	18
20	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	19

Data	Preparato	Data	Verificato	Approvato
03/07/2020	Dr.ssa Chiara Attena  Dr.ssa Piera Schisa 	03/07/2020	Dr.ssa Francesca Marino 	Direzione Turismo Dr.ssa A. Grimaldi 
Destinatari	Navi Pax (Com.te/Dir.Macch/Commissario) – Agenti di porto, RQ, USQA DirCom – Short Sea Dept. – Uadv – Utop – Umar – DPA			

	INTRODUZIONE
	Premessa GRIMALDI LINES garantisce il costante e tempestivo adeguamento delle proprie Condizioni Generali di trasporto passeggeri, servizi ed organizzazione alla vigente normativa nazionale ed internazionale in materia di trasporto dei passeggeri per mare ed in particolare al Regolamento UE n. 1177/2010 del 24/11/2010 entrato in vigore il 18/12/2012.
	Presentazione GRIMALDI LINES (il nostro marchio) L'attività di trasporto passeggeri e veicoli a seguito del GRUPPO GRIMALDI è commercializzata con il marchio GRIMALDI LINES.
	Scopo del Regolamento Il presente Regolamento per il trasporto passeggeri e veicoli a seguito integra le disposizioni generali del Manuale della Qualità della GRIMALDI GROUP per quanto riguarda specificamente gli aspetti organizzativi ed operativi relativi al trasporto dei passeggeri, ed eventuali veicoli a seguito, a bordo delle navi Ro/Pax gestite dalla linea Short Sea. Il regolamento intende fornire a tutto il personale della Società, ai Comandi delle navi e agli Agenti un quadro completo delle azioni e delle misure adottate per assicurare la qualità del servizio. Esso integra quanto descritto nel Manuale della Qualità del Gruppo per le attività rivolte specificatamente al servizio passeggeri.
	Campo di applicazione del Regolamento Il Regolamento si applica solo all'attività che riguarda il trasporto di passeggeri e veicoli a seguito. Si applica, inoltre, per il solo trasporto, agli autisti di veicoli commerciali.
1.	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE Politica e obiettivi per la qualità La GRIMALDI LINES desidera fare del Servizio personalizzato al Cliente uno dei suoi punti di forza. Il Cliente è l'unica fonte di reddito dell'attività della Società. Al Cliente va in ogni momento la massima attenzione. La cortesia e la professionalità nei suoi confronti sono un atto dovuto. Il Cliente soddisfatto deve essere la norma della Società. Servizio personalizzato e Servizio di qualità sono complementari e richiedono uno sforzo quotidiano da parte di tutto il personale. Il miglioramento costante del servizio e il rispetto delle procedure devono essere il primo obiettivo di tutto il personale che svolge comunque una attività a terra e a bordo: Personale Grimaldi Lines, uffici periferici e agenti; personale marittimo, personale appaltato, ecc.
2.	ORGANIZZAZIONE <u>Organizzazione a terra</u> Si rimanda al Manuale Qualità/Ambiente del Gruppo Grimaldi. <u>Organizzazione a bordo</u> L'organizzazione a bordo delle navi comprende tutte le figure previste per le navi mercantili di Grimaldi Group a cui si aggiungono: - Commissario, Ufficiale superiore responsabile per tutti gli aspetti del settore alberghiero, ivi compreso l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri. Ha la responsabilità di assicurare che le procedure, gli standard di qualità e il comportamento del personale siano mantenuti e applicati in conformità alle direttive stabilite dalla Società. Risponde al Comandante per la disciplina generale, la sicurezza e la politica ecologica del settore alberghiero. - Comitato Qualità, che ha la stessa composizione (più il Commissario) e funzioni previste sulle altre navi mercantili di Grimaldi Group. - Arruolamento e addestramento del personale alberghiero e di assistenza passeggeri, che avviene con gli stessi criteri definiti per l'organizzazione di terra all'interno del Manuale Qualità/Ambiente del Gruppo Grimaldi, tenendo presente la particolarità del servizio che dovranno prestare. In particolare sono fattori di scelta prioritaria diplomi ottenuti in scuole di specializzazione, esperienza diretta su altre navi traghetto o da crociera o in alberghi, nonché la conoscenza delle lingue straniere.

3.	BRANDING
3.1.	Marchio (Master Brand) Il nostro marchio è Grimaldi Lines
3.2.	Brand Vision Grimaldi Lines vuole essere il "leading brand" ro/pax . Questo significa servizio con navi del tipo misto cargo/passeggeri, ma con elevato standard qualitativo.
3.2.1.	Tutto il personale coinvolto, sia a bordo che in porto, che a terra, deve condividere la nostra brand vision ed avere in ogni circostanza un comportamento conforme alla immagine che vogliamo trasmettere. E' cura del responsabile accertarsi che tutti i dipendenti comprendano ed assumano la brand vision di Grimaldi Lines
4.	CONTRATTO DI VIAGGIO
4.1.	Planificazione dei viaggi I viaggi sono pianificati a cura del responsabile Short Sea Line
4.2.	Tariffe Passeggeri e veicoli a seguito Sono elaborate a cura dei Responsabili del Settore Passeggeri e approvate dalla Direzione
4.3.	Pubblicità, promozione vendite, offerta La Direzione del Settore cura la pubblicità tramite agenzie specializzate. La promozione vendite è effettuata a cura della Direzione Servizio Passeggeri, che opera: - in Italia, tramite gli Uffici sociali promotori alle vendite, agenzie di viaggio; - all'estero, tramite uffici Grimaldi o agenti generali alla vendita (GSA). L'offerta viene formulata in modo dettagliato tramite brochure o sito web che precisano: itinerari e date di partenza, tariffe e prezzi, condizioni generali del servizio, servizi offerti a bordo. Per alcune linee marittime le tariffe applicate sono mobili, ovvero possono variare in base all'occupazione della capacità nave.
4.4.	Riesame del contratto Con riesame del contratto si intende la verifica da parte della Società della disponibilità del posto richiesto in relazione ad una specifica data di partenza. Tale verifica corrisponde alla "prenotazione" gestita dall'Ufficio Prenotazioni. La richiesta di prenotazione può pervenire: • direttamente dal Cliente • tramite Agenzia di viaggio • tramite Tour Operator (Organizzatore di viaggio) • tramite Ufficio Periferico o Estero o Agente Generale (G.S.A.) • presso i punti vendita della Società • per mezzo telefono, telefax, corrispondenza, E-mail o Internet (Business to Consumer e Business to Business). L'Ufficio Prenotazioni, l'ufficio periferico e le agenzie di viaggio partner, disponendo di accesso diretto al sistema di prenotazione, verificano e confermano al Cliente disponibilità e prezzo. Per dimostrare che accetta, il cliente deve pagare il totale del biglietto in base alle Condizioni Generali pubblicate. Se l'offerta viene accettata si passa alla fase del contratto.
4.5.	Contratto di viaggio L'emissione del biglietto di passaggio costituisce il contratto di viaggio. Il contratto di viaggio è regolato dal Codice della Navigazione, dal D.L. 206/2005 del 06/09/2005, dal Regolamento UE n. 1177/2010 del 24/11/2010 e dalle Condizioni Generali il cui testo integrale è disponibile in tutti gli uffici Grimaldi Lines e sul sito www.grimaldi-lines.com . Con il D.L. 206/2005 l'Italia ha recepito la Direttiva CEE 314/90 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso". Al cliente viene rilasciato un titolo di trasporto (biglietto) che rappresenta il contratto di trasporto a norma del Codice di Navigazione. Con l'acquisto del biglietto, il passeggero sottoscrive un contratto in cui sono evidenziati e confermati i servizi prenotati con il dettaglio dei prezzi. Per ogni singola partenza, l'Ufficio Prenotazioni trasmette alla nave ed all'Agente, o ufficio incaricato delle operazioni di imbarco, la Lista Passeggeri. Il sistema di imbarco informatizzato prevede l'invio automatico, ad orari prestabiliti, della lista di imbarco alla nave e all'Agente o Ufficio incaricato delle operazioni di imbarco.

5	APPROVVIGIONAMENTI Per l'approvvigionamento di prodotti, beni di consumo, servizi, appalti, ecc. e per la valutazione dei fornitori valgono le disposizioni generali descritte nel Manuale Qualità/Ambiente del Gruppo Grimaldi.
5.1.	Generi di consumo (vitto, bar, ecc.) Tale approvvigionamento viene appaltato ad una Società primaria che opera nel settore, scelta tramite gara d'appalto sulla base di severi criteri di affidabilità e garanzia della qualità del servizio e dei prodotti forniti, nonché economici.
6	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO OFFERTO La Società ha adottato una serie di misure che permettono di individuare i Clienti che usufruiscono dei diversi servizi offerti. Per ogni viaggio della nave è infatti stilata una Lista Passeggeri, con il piano occupazione delle cabine e poltrone, che permette di controllare l'accesso a bordo delle sole persone autorizzate.
7.	ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI UFFICI COMMERCIALI
7.1.	Definizione Per Uffici Commerciali si intendono le strutture (uffici sociali, biglietterie, agenti generali e agenzie partner) che svolgono attività legate al servizio passeggeri.
7.2.	Promozione vendite – Marketing Come descritto al § 4.3
7.3.	Prenotazioni e vendita biglietti Gli uffici cui al § 7.1. hanno accesso diretto al sistema di prenotazione elettronico della Grimaldi Lines ed al sistema di prenotazione per le linee da Ancona e Venezia per Igoumenitsa e Patrasso.
7.4.	Reclami Sono gestiti dal Responsabile Customer Satisfaction in prima istanza e dall'Ufficio Claim, qualora il reclamo pervenga da uno Studio Legale. Tutti i reclami ricevuti sono iscritti su un apposito albo. Tutti i reclami ricevuti per iscritto sono soggetti ad una risposta per iscritto nel più breve tempo possibile.
7.5.	Documenti di viaggio Tutti i passeggeri devono essere in possesso di documenti validi. E' responsabilità del passeggero verificarne la validità.
8	AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI
8.1.	Definizione Il nostro principio è che ogni passeggero deve occupare la cabina (o il posto) per cui ha pagato.
8.2	Regola generale Riduzioni tariffarie e upgrading possono essere applicate per: ✓ concessione armatoriale ✓ ragioni commerciali del gruppo Grimaldi ✓ dipendenti del gruppo Grimaldi
8.2.1.	Concessione armatoriale Si applica quanto è disposto dai Sigg.ri Armatori. Per l'applicazione è sufficiente che l'operatore abbia la certezza che l'autorizzazione sia stata concessa.
8.2.2	Ragioni commerciali del Gruppo Grimaldi Occorre l'autorizzazione scritta del dirigente responsabile del settore, indicando il nome della ditta o dell'ente di appartenenza del beneficiario. Anche l'entità dello sconto deve essere indicata per iscritto.
8.2.3	Dipendenti del Gruppo Grimaldi Ogni anno questi sconti sono determinati dai Sigg.ri Armatori.

9.	TRASPORTO VEICOLI A SEGUITO
9.1.	Definizione È considerato veicolo a seguito qualsiasi mezzo di trasporto di persone su strada, solo se accompagnato dal conducente. È escluso qualsiasi veicolo che trasporti merce e articoli destinati alla commercializzazione. È consentito il trasporto di un solo veicolo a seguito per passeggero.
9.2.	I veicoli vengono imbarcati e sbarcati a cura del passeggero conducente ed a suo rischio. Qualora egli chieda assistenza durante le operazioni di imbarco/sbarco del veicolo all'agente portuale o al personale di bordo, le relative spese e il rischio restano sempre a suo carico.
9.3.	Il veicolo con impianto di alimentazione a metano o GPL deve essere conforme a tutte le vigenti normative in materia e tale rispondenza deve risultare debitamente certificata sul libretto di circolazione. Il cliente deve informare per iscritto la Compagnia in caso di trasporto di veicolo a metano o GPL. Durante il tempo in cui i veicoli sono stivati a bordo le valvole di intercettazione del serbatoio devono essere chiuse.
9.4.	Gli autoveicoli possono essere sistemati su qualsiasi ponte della nave, escluso quelli per i quali possono essere previste particolari disposizioni impartite dal Comando nave in relazione alla natura dei veicoli, tipo di alimentazione, natura del carico nei veicoli ecc.
9.5.	I ponti garage non sono accessibili ai passeggeri durante la navigazione
10.	PASSEGGERI DISABILI
10.1.	Per disabile (di seguito chiamata PMR) si intende persona non in grado di muoversi facilmente o liberamente, o che richiede assistenza. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri. Qualora alle PMR venga negato l'imbarco, per motivi di sicurezza o per impossibilità dovuta alla progettazione della nave o all'infrastruttura, queste possono scegliere tra il diritto al rimborso ed il trasporto alternativo.
10.2.	E' onere della PMR segnalare per iscritto, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le PMR devono notificare il vettore o l'operatore del terminale con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.
10.3.	Se un vettore o operatore del terminale è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, deve offrire alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.
10.4.	L'assistenza alla PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata. Se la nave è stata preavvisata dell'arrivo di una PMR, il Commissario predispone l'assistenza necessaria al regolare svolgimento del viaggio, dal momento dell'imbarco a quello dello sbarco. Il Commissario indica sul piano nave le cabine in cui alloggiano le PMR e ne consegna copia al Comandante.
10.5.	Il personale di bordo, scelto per assistere le PMR dovrà sempre portare al braccio in modo visibile la fascia di colore bianco/azzurro riportante la dicitura ASSISTANCE, affinché possa facilmente essere riconosciuto dai passeggeri.
10.6.	La biglietteria di terra che provvede ad effettuare il check-in dovrà consegnare alle PMR che imbarcano con veicolo proprio un tagliando adesivo da incollare su detto veicolo. All'arrivo a bordo detti veicoli, dovranno essere indirizzati in via prioritaria verso aree di parcheggio di bordo a loro destinate.
10.7.	Prima dell'arrivo a destinazione, il Commissario trasmette all'agente portuale eventuali necessità di trasporto a terra.
10.8.	In caso di emergenza la persona prevista dal Master List aiuta la PMR a raggiungere il punto di riunione e i punti d'imbarco.

11.	PASSEGGERI MINORENNI
11.1.	I passeggeri minorenni dovranno essere in possesso del documento d'identità individuale in corso di validità, in accordo alle disposizioni del regolamento CE n. 2252/2004.
11.2.	I passeggeri minori di anni 14 aventi cittadinanza italiana, che viaggiano su tratte internazionali con accompagnatore diverso da uno dei genitori, dovranno avere con sé l' attestazione della dichiarazione di accompagnamento , rilasciata dalla questura. Per il dettaglio sulla procedura è possibile rivolgersi alla questura di riferimento, o consultare il seguente link https://www.poliziadistato.it/articolo/191 .
11.3.	I passeggeri con età compresa tra i 14 ed i 17 anni potranno essere ammessi a bordo purché consegnino al Comandante della nave / Commissario di bordo una lettera liberatoria sottoscritta da entrambi i genitori, con loro documenti allegati, nella quale dichiarano di assumersi tutte le responsabilità per eventuali danni alla persona e / o procurati a terzi. In nessun caso il Comandante della nave e/o altro membro dell'equipaggio assumerà la custodia, nè la conseguente responsabilità, del minore a bordo della nave. Resta inteso che il passeggero avrà l'onere di munirsi di tutta la documentazione necessaria richiesta dal Paese di destinazione; il vettore infatti non sarà responsabile nel caso in cui tale documentazione dovesse essere considerata insufficiente dalle Autorità nel porto di destinazione.
11.4.	Per i minori non aventi cittadinanza italiana è opportuno riferirsi a quanto stabilito dall'Autorità competente del Paese di origine.
12.	PASSEGGERE IN STATO DI GRAVIDANZA
12.1.	Le donne oltre il 6° mese di gravidanza potranno viaggiare solo se dotate di certificato medico che autorizzi al viaggio che sia stato emesso non più di 7 giorni prima della data della partenza. Se invece la gravidanza fosse complicata, la passeggera incinta dovrà essere dotata di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dai mesi di gravidanza. L'imbarco non sarà in ogni caso permesso alle donne che sono previste partorire nei 7 giorni successivi alla partenza o che abbiano partorito nei 7 giorni precedenti alla partenza.
12.2.	Resta salva la facoltà del Comandante della Nave di rifiutare l'imbarco di una donna in stato di gravidanza che si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non le consentano di affrontare il viaggio. Nel caso in cui il Comandante rifiuti l'imbarco della passeggera per un giustificato motivo il Vettore sarà tenuto unicamente al rimborso del costo del biglietto di passaggio.
13.	TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI A SEGUITO PASSEGGERO
13.1.	Regola generale Sono considerati Animali Domestici tutti gli animali che possono essere regolarmente posseduti ai sensi della normativa vigente nel paese di appartenenza. Il trasporto di animali diversi da Animali Domestici è da escludere come "a seguito passeggero" e deve essere trattato con accordo "ad hoc".
13.2.	Tariffa La tariffa è quella indicata online sul sito www.grimaldi-lines.com .
13.3.	Alloggi dedicati e regole di permanenza a bordo Per cani e gatti ci sono alloggi dedicati al loro soggiorno, gli altri animali (conigli, uccellini, criceti ecc.) devono viaggiare nei trasportini di proprietà del passeggero. Non è consentito loro l'ingresso in cabina diversa da quella propriamente adibita all'accesso animali (pet cabin), nella sala poltrone e nelle sale comuni; sono ammessi sui ponti esterni della nave, dove possono passeggiare con i loro padroni.
13.4.	Vitto e pulizia Il passeggero deve provvedere al vitto per l'animale. Il bordo non è in nessun modo obbligato a fornire il cibo, ad eccezione dell'acqua. L'accesso al canile è autorizzato solo alle ore stabilite dal Comando. Il passeggero deve accudire personalmente l'animale ed è obbligato a rimuovere escrementi, o altro, da esso prodotti.
13.5.	Responsabilità Il passeggero è responsabile dell'animale a seguito. Danni alla nave, a persone o cose, devono essere risarciti sul posto. Il passeggero è responsabile delle vaccinazioni e altre procedure richieste per viaggiare o per sbarcare al porto di destinazione.

13.6.	Prenotazione Gli animali domestici devono essere prenotati, o direttamente online sul sito web della Compagnia o tramite Call Center oppure attraverso gli uffici periferici che hanno accesso diretto al Sistema di Prenotazione Computerizzato, previa disponibilità nave.
13.7.	Biglietto L'animale va incluso nel biglietto
13.8.	Imbarco e controllo Per gli animali domestici (cani) è obbligatorio: - il Passaporto europeo (PET) e la museruola per le tratte internazionali ed extra Schengen - l'iscrizione all'anagrafe canina (microchip registrato), il certificato di buona salute rilasciato dal medico veterinario e la museruola per le tratte nazionali Se un passeggero si presenta al controllo biglietto alla partenza con un animale non riportato sul biglietto, l'agente portuale deve procedere come segue: ✓ verificare disponibilità di pet cabin o di canile con il Bordo ✓ Incassare il corrispettivo, emettendo un biglietto
13.9.	A bordo Il Comandante deve far rispettare le regole per il trasporto di animali. In nessun caso, senz'alcuna eccezione, può essere tollerata la presenza di animali in cabina e nelle zone passeggeri. Nel caso in cui un passeggero venga trovato con un animale a bordo, non citato sul biglietto, la nave deve procedere come indicato al § 13.1. Gli animali non possono viaggiare in nessun caso all'interno dei veicoli dei passeggeri
13.10	Canì Guida I passeggeri non vedenti potranno viaggiare accompagnati dal proprio cane-guida, in base a quanto stabilito dalla normativa LEGGE 25 agosto 1988, n. 376, senza costi aggiuntivi. L'animale potrà viaggiare in cabina assieme al passeggero. La presenza del cane-guida dovrà essere segnalata al momento dell'imbarco.
13.11.	Considerazioni finali Le limitazioni e le restrizioni per il trasporto di animali domestici sono necessarie per il bene di tutti i passeggeri.
14.	REGISTRAZIONE PASSEGGERI Controllo passeggeri all'imbarco / Conteggio passeggeri negli scali intermedi
	Come previsto dal Decreto ministeriale del 13 ottobre 1999 (recepimento della Direttiva 98/41/CE), la Compagnia mette in atto una procedura di registrazione passeggeri al fine di: - garantire che il numero di persone presenti a bordo non ecceda il massimo consentito dal certificato di sicurezza di ogni unità; - raccogliere le informazioni su tutte le persone presenti a bordo per facilitare operazioni di ricerca e soccorso e fronteggiare evento SAR; - avere conoscenza in qualsiasi momento del numero di persone (passeggeri, equipaggio, ospiti, tecnici ecc.) presenti a bordo. I sistemi di registrazione sono approvati dal competente ministero dei trasporti per tramite il comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto. Per garantire che il numero di persone presenti a bordo non ecceda il massimo consentito dal certificato di sicurezza di ogni unità, il sistema di prenotazione e-booking ed il sistema di prenotazione ForthCRS (per le linee in partenza da Ancona e Venezia) sono settati in modo da non permettere ulteriore emissione di titoli di viaggio rispetto al limite impostato (non vengono conteggiati i neonati fino ad 1 anno non compiuto). Ai fini delle prenotazioni viene sempre impostato, per ogni unità, il massimo numero di membri dell'equipaggio in pieno organico. Inoltre, per avere conoscenza in qualsiasi momento del numero di persone (passeggeri, equipaggio, ospiti, tecnici ecc.) presenti a bordo, tutte le navi passeggeri della Compagnia, sotto responsabilità del Comandante, effettuano conteggio delle persone imbarcanti presso ciascun punto di approdo, attraverso personale di bordo, coordinato dal Commissario. Il personale di bordo, con utilizzo di un lettore di codice a barre, legge la boarding-pass del pax dopo aver effettuato il controllo di corrispondenza del titolo di viaggio con il documento di riconoscimento. I dati caricati nel "contapersone" vengono scaricati nel sistema dal Commissario, per consentire l'elaborazione automatica della lista di imbarco definitiva da trasmettere alle Autorità competenti

nei tempi e modi stabiliti.

Controllo passeggeri all'imbarco

L'accesso a bordo è consentito solo ai passeggeri muniti di regolare titolo di viaggio/carta d'imbarco e solo attraverso i punti di imbarco/sbarco indicati a bordo.

Durante l'imbarco dei passeggeri il controllo dei titoli di viaggio dovrà essere effettuato come segue:

- a. Il controllo dei titoli di viaggio sarà effettuato dal Commissario o da uno o più suoi delegati durante l'imbarco dei passeggeri a piedi e con veicolo a seguito;
- b. L'imbarco di tutti i passeggeri a piedi dovrà avvenire attraverso un singolo accesso pedonale debitamente identificato (PASSENGERS EMBARKATION POINT);
- c. Il personale di cui al punto a., prima di permettere l'accesso a bordo, provvederà per ogni singolo passeggero al:
 - i. Controllo del possesso di un titolo di viaggio valido;
 - ii. Controllo del possesso di un documento di identità;
 - iii. Controllo di rispondenza del nominativo del passeggero tra documento e titolo di viaggio;
 - iv. Registrazione dell'imbarco del passeggero stesso (Tramite lettori ottici o tramite spunta manuale per le navi non dotate di lettori ottici).

Si precisa che in accordo a quanto disposto dalla vigente normativa, come già previsto dal Manuale SMS par. 12.4.1.8, il Commissario trasmette al RESPONSABILE SISTEMA REGISTRAZIONE PASSEGGERI la lista passeggeri completa entro 30 minuti dalla partenza.

L'imbarco e sbarco degli autoveicoli è concesso con il solo conducente a bordo, salvo eventuali deroghe stabilite dalle Autorità competenti.

Il numero totale delle persone presenti a bordo deve essere comunicato:

- al Comandante, prima della partenza della nave
- al Responsabile (o Addetto) della registrazione delle informazioni
- all'Autorità designata, al momento della partenza e tramite il Comandante

Il Responsabile per la Registrazione dei passeggeri è Francesca Marino.

La registrazione dei passeggeri per tutte le linee avviene con il sistema di prenotazione informatizzato E-booking, tranne che per le linee linea Ancona-Venezia-Igoumenitsa-Patrasso, per le quali viene utilizzato il ForthCRS.

Il sistema di raccolta dei dati può essere di tipo informatizzato (A) oppure di tipo manuale (B) a seconda delle installazioni presenti a bordo e nelle Biglietterie.

A) Navi con sistema informatizzato di registrazione dati

I sistemi E-booking e ForthCRS in fase di prenotazione raccolgono i dati obbligatori previsti dal Decreto: nome, cognome, sesso, nazionalità, data di nascita ed informazioni circa eventuali cure speciali o assistenza di cui abbia necessità il passeggero in situazioni di emergenza. Inoltre viene trascritta sul file di prenotazione ed automaticamente riportata nella lista passeggeri la richiesta di "assistenza speciale in caso di emergenze", quando i passeggeri ne facciano esplicita richiesta.

La lista passeggeri è inviata ai nostri agenti portuali e al Commissario:

Sistema e-booking: Il sistema e-booking comunica con il sistema informatizzato DMGPAX, presente nelle biglietterie portuali ed a bordo delle navi, che serve per emettere le carte d'imbarco e per il controllo delle liste e di eventuali servizi di bordo (per esempio pacchetto pasti) associati ai passeggeri.

Sistema ForthCRS (Tratta Ancona – Venezia – Igoumenitsa – Patrasso): il sistema ForthCRS, collegato con il suo modulo di checkin, emette un ticket su carta termica da convertire eventualmente a bordo in chiave di apertura cabina se nel biglietto risulta la prenotazione di tale sistemazione.

All'imbarco, il Commissario controlla, corregge eventuali informazioni errate e completa la lista passeggeri.

Alla partenza, la nave deve disporre di una lista passeggeri completa di tutte le informazioni richieste dal Decreto 13/10/1999.

Il Commissario, o persona da lui delegata, ricevuta la lista passeggeri e a chiusura dell'imbarco,

	scarica nel sistema DMGPAX o nel modulo di checkin del sistema ForthCRS i dati del "contapersone" in modo da ottenere la lista definitiva dei passeggeri effettivi a bordo, con evidenza dei no show, da trasmettere alle Autorità entro 30 minuti dalla partenza della nave. Il limite di 30 minuti vale anche per le partenze notturne e i giorni festivi. La lista passeggeri definitiva e la lista dell'equipaggio imbarcato (anch'essa completa dei dati obbligatori) viene inviata dal Commissario via e-mail a: - Addetto alla registrazione - Ufficio Passeggeri di Napoli che procede ad aggiornare i dati dei passeggeri nei tempi più brevi ed in modo prioritario. - Autorità competenti (su richiesta) In caso di malfunzionamento del sistema informatico e-booking, del sistema ForthCRS, o del sistema DMGPAX, esiste un back-up delle informazioni, che vengono quindi comunque registrate e conservate. Le modalità di utilizzo del sistema informatico di emissione dei titoli di viaggio sono condivise con tutte le persone preposte all'utilizzo. I sistemi (software) di registrazione e-booking e ForthCRS soddisfano tutti i criteri di funzionalità previsti dall'art.7 del decreto 13/10/1999, ossia: leggibilità, disponibilità, funzionalità, sicurezza. Gli stessi requisiti sono soddisfatti in caso di utilizzo di sistema manuale. All'interno delle Condizioni Generali allegate al titolo di viaggio e pubblicate sul sito www.grimaldi-lines.com è citata l'applicazione del Decreto 13/10/1999, nonché il rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI". B) Navi con sistema manuale di registrazione dati La nave riceve la lista di imbarco preventiva dalle Biglietterie del porto. Detta lista viene aggiornata a cura del personale di bordo. Entro 30 minuti dalla partenza della nave, il Commissario deve inviare all'Ufficio Passeggeri di Napoli, a mezzo e-mail o fax, la lista completa e aggiornata dei passeggeri a bordo. Il limite di 30 minuti vale anche per le partenze notturne e i giorni festivi. L'ufficio booking procede ad aggiornare i dati dei passeggeri nei tempi più brevi ed in modo prioritario. Conteggio passeggeri negli scali intermedi Durante lo sbarco dei passeggeri negli scali intermedi sarà implementata la seguente procedura a cura del Commissario di bordo sotto la supervisione del Comando Nave; a. Prima dell'arrivo in porto il Commissario designerà due membri dell'equipaggio, uno per il conteggio dei passeggeri sbarcanti a piedi ed uno per il conteggio di quelli sbarcati con veicolo a seguito; b. Durante lo sbarco dei passeggeri, i due membri dell'equipaggio designati provvederanno a contare, tramite i contapersone già in dotazione, i passeggeri sbarcanti secondo la loro competenza. Provvederanno inoltre a ritirare i boarding passes. I passeggeri che non sono in possesso dei boarding passes vengono condotti in reception per essere identificati. c. Al termine dello sbarco gli stessi registreranno i numeri rilevati sul form FM/USQA/VR/VR/118 (allegato alla circolare suddetta), apponendo in calce la loro firma; d. Il Commissario provvederà poi alla verifica dei numeri rilevati in fase di sbarco circa la loro congruità con quelli previsti dalle liste passeggeri, provvedendo a smarcare i nominativi dei passeggeri sbarcati mediante i boarding passes. I boarding passes, per la legge sulla privacy, dovranno essere distrutti. e. Detto form sarà progressivamente archiviato nel BOX SMS 063 (Etichetta allegata) in Ufficio Commissario ad evidenza dell'implementazione della procedura. A bordo delle navi, ove non sia imbarcato il Commissario, la responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del Comandante.
15.	AUTISTI
	Per autista si intende il conducente di un veicolo commerciale imbarcato sulla nave. Ci possono essere più autisti per un singolo veicolo. Il prezzo del passaggio è stabilito da UCOM e deve essere incluso nella polizza di carico, insieme al nome e cognome dell'autista. Quest'ultimo deve essere in possesso dei documenti d'identità richiesti per il viaggio e per lo sbarco nel paese di destinazione. Ai fini SOLAS e Decreto 13/10/1999 gli autisti sono assimilati ai passeggeri.

15.1.	Carta di imbarco Ogni autista riceve al Check in regolare carta di imbarco.
15.2.	Sistemazione a bordo Agli autisti va assegnato un posto in cabina, disponibilità nave permettendo
15.3.	Vitto a bordo Gli autisti hanno diritto al vitto gratuito. Vedi § 17.12.
16.	ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI AGENTI DI PORTO
16.1.	Generale L'agente di porto si occupa delle operazioni d'imbarco e di sbarco, dell'assistenza e controllo passeggeri e veicoli pre-imbarco (check-in), della vendita di biglietti al porto, del contatto con le autorità portuali, doganali, d'immigrazione.
16.2.	Accoglienza – Imbarco L'accoglienza dei passeggeri a terra è a cura dell'agente portuale, il quale: - deve assicurarsi che ci sia una segnaletica adeguata all'interno del porto per indirizzare il cliente verso il nostro terminal/piazzale di imbarco/punto di check-in; - deve installare e mantenere sempre aggiornato il tabellone indicatore dell'orario d'imbarco, ove disponibile; - deve fornire ai passeggeri tutte le informazioni richieste. È cura dell'agente portuale assicurare un'accoglienza adeguata in funzione delle strutture disponibili. I passeggeri in attesa di imbarco devono avere a disposizione, vicino o a ragionevole distanza dal luogo di attesa, delle toilette, una possibilità di ristoro. I passeggeri senza veicolo devono avere a disposizione un luogo coperto con possibilità di sedersi. L'imbarco dei passeggeri inizia quando il Commissario dà il benestare. Questo non può avvenire prima che la nave sia pronta per accogliere i passeggeri. L'orario d'imbarco deve essere coordinato fra l'agente portuale, il Commissario e l'ufficiale di carico, tenendo anche conto che: • si deve evitare ai passeggeri un'attesa troppo lunga a terra; • si devono imbarcare i passeggeri per consentire di servire i pasti agli orari abituali. L'imbarco dei veicoli si effettua a cura del passeggero-conduttore, su indicazione dell'ufficiale di coperta. Al momento dell'imbarco dei passeggeri senza veicolo, deve essere interrotto qualsiasi movimento di veicoli per e dalla nave. Nessun passeggero può imbarcare senza essere in possesso di un biglietto valido per la partenza in questione. Le biglietterie di porto sono tutte dotate di computer collegati al sistema centrale.
16.2.1	Passeggeri già muniti di biglietto • Procedure di fast check-in Nei porti dove è operativa la procedura di fast check-in, il passeggero non è tenuto a presentarsi in biglietteria, ma viene indirizzato dal personale del terminal in un piazzale in prossimità della banchina di ormeggio della nave. A check-in iniziato il personale della biglietteria, insieme al personale di bordo (staff commissario), effettua il check-in dei passeggeri controllando con un palmare, dotato di scanner, il bar code o qr code presente nel titolo di viaggio (biglietto, voucher o carta d'imbarco). Il personale addetto al check-in effettuerà i seguenti controlli: i. Controllo del possesso di un titolo di viaggio valido; ii. Controllo del possesso di un documento di identità valido; iii. Controllo di rispondenza del nominativo del passeggero, tra documento e titolo di viaggio; iv. Controllo di rispondenza del veicolo a seguito, tra documento e titolo di viaggio. In caso di dubbio sulla correttezza della tariffa/categoria applicata al veicolo, si procede alla misurazione dello stesso e, se necessario, si richiede al passeggero il pagamento

	della differenza tariffaria. Il software presente nel palmare controlla se i passeggeri sono regolarmente presenti nella lista d'imbarco ed in caso positivo stampa due sticker che vengono consegnati ai passeggeri, uno con i dati personali e l'altro con i dati del veicolo. In caso di malfunzionamento della stampante collegata ai palmari, ai passeggeri saranno distribuiti degli sticker prestampati della Compagnia che attesteranno l'avvenuto check-in. Se il passeggero ha prenotato anche una cabina, una volta imbarcato dovrà recarsi presso i chioschi automatici presenti a bordo per la stampa delle chiavi cabina. Tali chioschi, scansionando il bar code presente sul titolo di viaggio, stampano in automatico la chiave cabina. I chioschi sono attivi solo durante la sosta in porto; a partenza nave vengono disattivati e spostati. • Procedure di check-in tradizionale Per le linee dove è operativa la procedura tradizionale, il passeggero deve presentarsi allo sportello Grimaldi Lines al porto per il check-in e la consegna della carta d'imbarco. In ogni caso è d'obbligo seguire la seguente procedura: Durante l'imbarco dei passeggeri, il controllo dei titoli di viaggio dovrà essere effettuato come segue: • Il controllo dei titoli di viaggio sarà effettuato dal Commissario o da uno o più suoi delegati durante l'imbarco dei passeggeri a piedi e con veicolo a seguito; in caso di dubbio sulla correttezza della tariffa/categoria applicata al veicolo, si procede alla misurazione dello stesso e, se necessario, si richiede al passeggero il pagamento della differenza tariffaria. Per il veicolo, il personale consegna al passeggero lo sticker "imbarco" da incollare sul parabrezza. a. L'imbarco di tutti i passeggeri a piedi dovrà avvenire attraverso un singolo accesso pedonale debitamente identificato (PASSENGERS EMBARKATION POINT); b. Il personale sopra citato, prima di permettere l'accesso a bordo, provvederà per ogni singolo passeggero al: v. Controllo del possesso di un titolo di viaggio valido; vi. Controllo del possesso di un documento di identità valido; vii. Controllo di rispondenza del nominativo del passeggero, tra documento e titolo di viaggio; viii. Registrazione dell'imbarco del passeggero stesso (tramite lettori ottici o spunta manuale per le navi non dotate di lettori ottici).
	Documenti di Viaggio: Tutti i passeggeri, compresi i bambini ed i neonati, devono obbligatoriamente essere in possesso del documento di identità valido al momento del check-in al porto (carta d'identità, passaporto). A tal proposito non sarà in nessun caso consentito l'imbarco con la mera autocertificazione ex DPR 445/2000. In caso contrario l'imbarco sarà rifiutato, senza diritto al rimborso del biglietto. I documenti di viaggio sono: In caso di viaggi sul territorio nazionale, è sufficiente la carta d'identità o l'esibizione di uno dei documenti di identificazione ritenuti equipollenti dall'articolo 35, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica nr. 445 del 28 dicembre 2000. In caso di viaggi in Stati Schengen, l'interessato deve sempre essere in possesso di un documento riconosciuto valido per l'attraversamento delle frontiere: - la carta d'identità valida per l'espatrio - il passaporto In caso di viaggi in Paesi esteri extra-Schengen, sono ritenuti documenti validi: - il passaporto Per il dettaglio della documentazione per viaggiare si rinvia https://www.poliziadistato.it/articolo/24725 o se il passeggero non ha cittadinanza

	italiana all'Autorità competente del paese d'origine
16.2.2	Passeggeri che arrivano al porto senza biglietto L'acquisto dei biglietti avviene tramite l'agente portuale. Procedere come § 16.4.
16.2.3	Lista passeggeri La lista passeggeri viene redatta con sistema informatico denominato DMGPAX o ForthCRS. Per l'utilizzo di tale sistema agenzie portuali e personale di bordo addetto viene dotato di manuale esplicativo. Inoltre il personale di terra preposto effettua training personalizzato agli addetti. Di seguito alcuni dettagli operativi: L'agente portuale stampa la lista direttamente dal suo computer. <u>Lista passeggeri per la polizia di frontiera</u> Per le linee per o da paese fuori della Zona Schengen: • Il Commissario fornisce la lista alla polizia di frontiera. Possono esistere degli accordi locali che prevedono l'invio della lista direttamente dall'Agente Portuale. Per le linee fra paesi della Zona Schengen: Una corretta applicazione degli accordi di Schengen non richiede nessuna lista, poichè i controlli alla frontiera sono aboliti.
16.2.4	Messaggio Di Partenza dati SAR Entro 30 minuti dalla partenza dal porto il Comando nave invierà un messaggio indirizzato al DPA, alla DIREZIONE COMMERCIALE (Capo Linea) ed al RESPONSABILE SISTEMA REGISTRAZIONE PASSEGGERI contenente le seguenti informazioni: a. Nome Nave b. Numero totale passeggeri a bordo suddiviso come segue: i. Numero membri dell'equipaggio/staff; ii. Numero passeggeri di età superiore a 12 anni (adulti); iii. Numero passeggeri di età compresa tra 3 e 12 anni (Bambini); iv. Numero passeggeri di età minore a 3 anni (Neonati). c. Totale carico a bordo suddiviso come segue: i. Numero mezzi pesanti (Trailers/Guidati) e relativo peso totale per ogni ponte; ii. Numero Auto e relativo peso totale per ogni ponte; d. Carico pericoloso a bordo, peso e posizione (Ponte, ordinata)
16.3	Ritardo della nave Il passeggero deve ricevere informazioni dalla Compagnia, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite con annunci almeno ogni 30 minuti dal Commissario o suo delegato ai passeggeri imbarcati, secondo indicazioni del Comandante.
16.4.	Vendita Biglietti L'agente di porto deve vendere biglietti di passaggio ai passeggeri che ne sono sprovvisti. L'agente che dispone di accesso diretto al sistema elettronico di prenotazione procede come previsto dall'apposita istruzione di lavoro. L'agente di porto emette il biglietto Grimaldi Lines applicando le tariffe ufficiali della società. Si rimanda a IL UTUR 05 per procedura di emergenza check-in biglietteria passeggeri.
16.5.	Vendita biglietti a passeggeri extracomunitari Prima di vendere un biglietto ad un extracomunitario si devono prendere tutte le precauzioni del caso, in particolare verificare che i documenti d'identità siano conformi a quanto richiesto per il viaggio. Vedere §16.2.1. per dettagli. Queste precauzioni sono necessarie, dovendo l'armatore rispondere in caso di imbarco di passeggeri senza documentazione valida per il viaggio. La Società deve rifiutare l'imbarco ai passeggeri che non hanno i documenti in regola (anche se muniti di biglietto).

16.6.	Autisti – Tecnici – Familiari Autisti: L'agente/biglietteria di porto rilascia agli autisti regolare carta di imbarco. Vedere §15.1. L'agente portuale è responsabile del controllo dei documenti d'identità degli autisti. Anche per la zona Schengen occorre la carta d'identità valida per l'espatrio. Tecnici: Per i tecnici o personale di Compagnia che deve imbarcare per esigenze vengono emessi regolari biglietti di servizio a costo zero in modo che vengono considerati a tutti gli effetti come passeggeri. L'agente/biglietteria di porto rilascia agli autisti regolare carta di imbarco. Vedere §15.1. Familiari: Per i familiari viene emesso regolare biglietto passeggero con eventuali sconti se previsti dalla Proprietà. L'agente/biglietteria di porto rilascia agli autisti regolare carta di imbarco. Vedere §15.1.
16.7.	Sicurezza Per ragioni di sicurezza l'accesso a bordo deve essere strettamente limitato ai viaggiatori (o al personale, fornitori, prestatori di servizi). Accompagnatori di passeggeri non sono ammessi e devono salutare i viaggiatori prima che questi ultimi salgano a bordo. Visitatori non sono ammessi a bordo, salvo autorizzazione da parte della Compagnia (che deve darne preavviso al Comandante). E' compito dell'agente portuale e dell'ufficiale di coperta far rispettare tali regole che non ammettono deroghe.
16.8.	Imbarco/Sbarco L'agente di porto si coordina con le autorità di immigrazione e di dogana in modo da rendere le operazioni di imbarco/sbarco per passeggeri e veicoli, il più veloce possibile. Per il traffico fra paesi della zona Schengen, il trattato dice "sono aboliti i controlli di frontiera".
16.9.	Reclami Eventuali reclami riguardanti la nave o il servizio a bordo devono essere inviati per iscritto al Responsabile della Customer Satisfaction, c/o Grimaldi Lines, Via M. Campodisola, 13 - 80133 Napoli o all'indirizzo e-mail customer@grimaldi.napoli.it
16.10.	Avvenimenti straordinari o imprevisti Vengono regolamentati e gestiti in conformità al Sistema Gestione Sicurezza (SMS)
17.	ISTRUZIONI DI LAVORO PER LE NAVI
17.1.	Comportamento Generale Il personale del Servizio Passeggeri, quando è in servizio o comunque in zona passeggeri, deve indossare la divisa prevista. Si deve sempre prestare attenzione alla cura della persona ed avere la divisa in ordine. I rapporti con i clienti devono essere improntati alla massima cortesia e disponibilità. E' espressamente vietato bere alcolici, fumare in servizio o comunque, in zona passeggeri, consumare o possedere stupefacenti. Tutto l'equipaggio deve portare un badge con il proprio nome e fotografia.
17.1.1.	Divise Per le divise destinate a: • UFFICIALI • SOTTOUFFICIALI E COMUNI DI COPERTA E MACCHINA • SOTTOUFFICIALI E COMUNI DI CUCINA • PERSONALE DI CAMERA Si rimanda alle disposizioni emanate dall'Ufficio Marittimo
17.2.	L'Accoglienza – L'Imbarco L'accoglienza a bordo della nave è di competenza del Commissario. L'orario d'imbarco è coordinato con l'agente portuale (vedere §16.2.) Con l'introduzione del sistema di fast check in è stata affiancata alla procedura di emissione carta di imbarco l'invio del "coupon d' imbarco". FAST CHECK-IN • Il passeggero si reca direttamente presso il piazzale di imbarco.

	• Il personale incaricato verifica la rispondenza tra biglietto e documenti del passeggero • Il passeggero accede a bordo dove sarà fornita l'eventuale chiave di accesso alla cabina CHECK-IN TRADIZIONALE • Il passeggero si reca allo sportello della Biglietteria per effettuare il Check-in • La Biglietteria controlla la rispondenza tra biglietto e documenti del passeggero ed emette la carta di imbarco • Il passeggero accede a bordo dopo un secondo check-in ad ingresso nave, effettuato dal Commissario o suo incaricato Per passeggeri che desiderano migliorare la sistemazione, procedere come §17.3.
17.3.	Cambio cabina a bordo (up-grading) E' da escludere che si possa migliorare la sistemazione a bordo a titolo gratuito. Questo Regolamento serve a chiarire e a definire la nostra politica in materia. Tutti i tipi di cabina che offriamo sono descritti con precisione nei nostri opuscoli e sul nostro sito Internet e mostrati con foto.
17.3.1.	<u>Miglioramento di sistemazione a pagamento</u> Previo disponibilità e pagamento della differenza tariffaria, qualsiasi miglioramento di sistemazione è consentito. Il bordo incassa il corrispettivo con le medesime procedure di una vendita di biglietto
17.3.2.	<u>Miglioramento di sistemazione senza pagamento di differenza</u> Questo tipo di miglioramento può essere deciso solo dal Commissario e solo nei seguenti casi: ✓ Effettiva ed oggettiva necessità di sistemare il cliente in una cabina differente da quella prenotata, ed impossibilità di offrirne una della medesima categoria. ✓ Autorizzazione dei Sigg.ri Armatori ✓ Autorizzazione dell'Ufficio Passeggeri Le richieste di "up-grading" devono pervenire alla nave in forma scritta dall'Ufficio Passeggeri di Napoli.
17.4.	Operazioni di sbarco I passeggeri, con o senza veicolo, devono poter sbarcare con priorità. E' responsabilità del Commissario accertarsi che, a fine operazioni di sbarco, nessun passeggero (salvo eventuali in transito) sia rimasto a bordo. E' responsabilità dell'ufficiale di coperta accertarsi che a fine delle operazioni di sbarco nessun veicolo di passeggeri (salvo eventuali in transito) sia rimasto a bordo.
17.5.	Passeggeri in transito - Durante le soste nave nei porti intermedi i passeggeri in transito devono rimanere a bordo. Solo in casi eccezionali potranno richiedere speciale autorizzazione al Commissario di bordo che valuterà l'effettiva necessità/urgenza/emergenza. I veicoli al seguito di tali passeggeri non potranno essere sbarcati presso i porti di transito. - I passeggeri autorizzati dovranno avere documenti di riconoscimento in regola e portarli con sé insieme alla carta d'imbarco. I loro nominativi dovranno preventivamente essere comunicati al Comandante ed alla polizia in modo da permettere il controllo al rientro in nave. - L'orario di sbarco ed imbarco dei passeggeri in transito eccezionalmente autorizzati a scendere a terra saranno stabiliti dallo stesso Commissario, tenendo conto dell'operatività nave. - Nel caso in cui qualche passeggero non rientri a bordo prima della partenza nave, dovranno essere tempestivamente informati l'agente del porto, la locale polizia di frontiera e l'ufficio passeggeri; in tal caso bisognerà ispezionare l'eventuale cabine e/o veicolo al seguito prima della partenza ed eventualmente decidere con agenti/autorità lo sbarco del veicolo al seguito se fattibile. - Per i passeggeri che effettuano round trip/minicrociere/hotel on board, il commissario farà avere al Comandante prima di ogni scalo la lista dei passeggeri in transito, copia della quale dovrà essere disponibile alla rampa. Sarà cura del marinaio di guardia alla rampa smarcare tutti gli ingressi/uscite di tali passeggeri ed effettuare i controlli di security ad ogni rientro a bordo. - Ogni passeggero per salire a bordo deve portare con sé documento e carta d'imbarco in corso di validità.
17.6.	Controllo dell'accesso a bordo Il controllo dell'accesso a bordo è un'importante misura di prevenzione per la sicurezza della nave e dei passeggeri.

	I passeggeri imbarcanti devono essere controllati come previsto agli §16.2 e 17.2. Una volta imbarcato il passeggero non può scendere a terra. I passeggeri in transito devono essere controllati come previsto al §17.5. Non sono ammessi visitatori a bordo, salvo specifica autorizzazione del Comandante. Il personale di terra della Società, degli agenti e dei fornitori può salire a bordo solo dopo essersi qualificato in modo appropriato, viene registrato su apposito libro e munito di badge numerato 'visitatore'. Tutti i visitatori, incluso i dipendenti del Grimaldi Group, devono esibire un documento di identità. Gli agenti portuali e terminalisti devono informare il Comandante sul modo in cui sono identificabili i loro dipendenti o incaricati che devono salire a bordo per ragioni di servizio.
17.7.	Fumo a bordo Si applicano le leggi italiane in materia. Tutto l'equipaggio deve collaborare per far rispettare le disposizioni di legge in materia.
17.8.	Cabina / Servizio Cabina/Servizi e Aree comuni Per dotazione e controllo Cabina, per funzionamento Cabina, Servizi Igienici, Aree comuni, si rimanda a specifiche Istruzioni di Lavoro HTL.
17.9.	Televisione La o le televisioni delle aree pubbliche, sono gestite dal Commissario (o persona da lui designata). Ai passeggeri non è consentito sincronizzare i canali. Durante l'imbarco dei passeggeri i televisori delle aree pubbliche devono essere utilizzati esclusivamente per la trasmissione delle informazioni video di sicurezza.
17.10.	Servizio Self Service e Ristorante Una accurata gestione degli orari dei pasti deve garantire un servizio di ristorazione puntuale ed efficiente, anche in condizioni di piena occupazione nave. La ristorazione a pagamento, è assicurata con un servizio "self service" o Ristorante 'à la carte' Gli orari dei pasti devono essere affissi in modo visibile. Inoltre devono essere annunciati via altoparlante all'inizio di ogni turno di pasto. Gli orari dei pasti devono tenere conto degli orari di arrivo e partenza della nave e del numero di passeggeri presenti a bordo.
17.11.	Il Vitto Il principio di base è di servire ai nostri passeggeri un vitto di buona qualità. I pasti serviti sono: Prima colazione, Pranzo, Cena. Alcuni bar forniscono un servizio snack e fast food. Il Commissario deve effettuare controlli frequenti ed approfonditi dei viveri imbarcati.
17.12.	Pasti prepagati Individuali e Gruppi con pasti pre-acquistati ricevono il biglietto di viaggio con la specifica dei pasti. La stessa specifica viene memorizzata nelle carte di imbarco. Il parziale o mancato consumo dei pasti non dà diritto al rimborso.
17.13.	Controllo incassi Il ristorante, i bar e i negozi sono gestiti dall'appaltatore catering e gli incassi sono di sua competenza. Il Commissario è responsabile degli incassi Grimaldi Lines e ha inoltre la responsabilità di monitorare gli incassi dell'appaltatore alle casse del Self Service, del ristorante, dei bar, dei negozi. Tutte le transazioni con incasso, sia dell'appaltatore che della Grimaldi Lines, devono passare per il sistema DMSQL installato a bordo; per le linee da Venezia ed Ancona il sistema utilizzato è gestito dall'agente di vendita Minoan Lines SA. Ai bar, al ristorante, al self service, al negozio, nel wellness center, ove presente, ci sono delle casse, touch-screen e standard. L'Ufficio Contabilità Turismo fornisce le istruzioni circa la trasmissione dati all'ufficio di Napoli. Negli Uffici Napoli una persona dedicata si occupa del monitoraggio delle vendite a bordo.
17.14.	Vendita a bordo di biglietto passaggio o differenza tariffaria Si effettua a cura del Commissario. Per ogni transazione si deve emettere un biglietto di passaggio Grimaldi Lines, esclusivamente in Euro. La vendita e l'incasso del corrispettivo sono da registrare nel sistema DMSQL o nel sistema di bordo gestito dall'agente di vendita Minoan Lines SA (solo per le linee da Ancona e Venezia). Si accetta il pagamento con carta di credito secondo le procedure definite dall'ufficio finanziario e, previa autorizzazione, via POS (vedi §17.19)

	In nessun caso si accettano pagamenti con assegni.
17.15.	Cambio valuta Non è previsto un servizio di cambio valuta
17.16.	Bagaglio Sono ammessi come bagaglio in franchigia unicamente colli contenenti effetti personali. Il bagaglio non deve contenere beni destinati alla commercializzazione. Non è ammessa merce pericolosa e nociva (la lista della merce pericolosa e nociva include, ma non è limitata a: armi, esplosivi e droghe). Il passeggero deve portare con sé il bagaglio necessario alla traversata poiché i ponti garage rimangono chiusi durante la navigazione. Ciascun passeggero con sistemazione in cabina ha diritto a portare in cabina una sola valigia. I passeggeri con sistemazione in poltrona o passaggio ponte possono portare solo un bagaglio a mano di modeste dimensioni. Il bagaglio in eccedenza ai limiti sopra indicati, salvo quelli sistemati nel o sul proprio veicolo, devono essere depositati nel bagagliaio mediante il pagamento del prezzo relativo. Masserizie e suppellettili devono essere registrati e sistemati, a pagamento, nel garage. La responsabilità del Vettore per il bagaglio non può in ogni caso superare i limiti previsti dal Codice della Navigazione, o dalla Convenzione Internazionale eventualmente applicabile, e sempre nei limiti di 30 kg a persona per bagaglio non registrato, incluso quello eventualmente sistemato nel o sul veicolo a seguito o depositato in un bagagliaio della nave. Il Vettore non è in nessun modo responsabile per qualsiasi furto, perdita, smarrimento o danneggiamento di gioielli, denaro, documenti, manoscritti, valori ed oggetti di valore (effetti personali e non), in qualsiasi luogo essi vengano tenuti a bordo.
17.17.	Versamento incassi al Gruppo Grimaldi Il Commissario versa regolarmente gli incassi al Gruppo Grimaldi, consegnandoli all'agente portuale dello scalo principale italiano.
17.18.	Pagamento con carta di credito Per l'utilizzo dei terminali POS, si rimanda alle istruzioni fornite dalla Contabilità Turismo L'accettazione delle carte di credito nel ristorante e nei negozi è di competenza dell'appaltatore.
17.19.	Igiene Alimentare Per igiene alimentare si intendono le misure necessarie per garantire la sicurezza, la qualità e la salubrità degli alimenti in tutte le fasi che ricadono sotto la responsabilità del bordo dal momento della ricezione dei prodotti alimentari, all'immagazzinamento, alla conservazione, alla manipolazione, fino al consumo da parte dei passeggeri e dell'equipaggio. La materia è regolamentata dalla normativa nazionale vigente. Allo scopo di garantire ai passeggeri e all'equipaggio un servizio di ristorazione qualitativamente ineccepibile anche sotto il profilo della salute, sono state stabilite regole comportamentali e operative per il personale interessato alla ristorazione e alla manipolazione degli alimenti, sia per quanto riguarda l'osservanza delle modalità ottimali per la conservazione degli alimenti, che la conoscenza delle norme basilari di igiene personale degli operatori stessi. Tali disposizioni sono definite in dettaglio dalle norme H.A.C.C.P. contenute nel relativo manuale. E' compito e responsabilità del Comandante e del Commissario assicurare che tali disposizioni siano scrupolosamente rispettate. Il monitoraggio del sistema di autocontrollo HACCP e le relative attività specialistiche, sono state affidate ad esperti del settore tramite stipula di contratti.
17.20.	Bar I bar funzionano ad orari prestabiliti. Il prezzario dei bar è in Euro e si deve accettare solo tale moneta. Il prezzario bar deve essere affisso e ben visibile a tutti. Non si devono vendere bevande alcoliche ai minori di anni 18.
17.20.1	Bar – Trattamento e prezzi equipaggio Prezzario 'Vendita equipaggio': si applica esclusivamente a personale di bordo autorizzato dal Comandante. Si applica anche al personale Grimaldi, a condizione di identificarsi con l'apposito badge 'Gruppo Grimaldi'. Le consumazioni si devono pagare in contanti. Prezzario 'trattamento c/armatore' (questa vendita non comporta incasso): le persone autorizzate devono firmare lo scontrino di cassa. Oltre alla firma, va indicato il nome (leggibile) della persona

	che firma, il nome degli ospiti o il motivo. Non si devono vendere bevande alcoliche ai componenti dell'equipaggio.
17.21.	Casinò e Slot machine Le zone Casinò e slot machine devono essere chiuse durante le soste in porto (ufficialmente dal momento in cui la nave entra nelle acque territoriali).
17.22.	Ponte Sole Il servizio passeggeri si deve occupare della pulizia "leggera" quotidiana e deve tenere in ordine la zona. La pulizia "pesante" spetta alla sezione coperta. Il bar ponte sole funziona, prevalentemente, in modo stagionale.
17.23.	Front Desk • ha la funzione di Ufficio Informazione e Help Desk; • è sotto la responsabilità del Commissario • in navigazione è sempre aperto, così come durante le operazioni di imbarco/sbarco.
17.24.	Negozi Il negozio è aperto negli orari stabiliti, che devono essere affissi e deve essere chiuso durante le soste nei porti. Per i tragitti all'interno dell'Unione Europea, si vendono souvenir e articoli di prima necessità, mentre sui tragitti che toccano porti in paesi non appartenenti all'Unione Europea, si effettua anche la vendita di prodotti "duty free". I prezzi sono in Euro e il pagamento si accetta in contanti o con carta di credito. I prodotti "duty free" sono solo da asporto e non possono essere consumati a bordo.
17.25.	Consumazioni a bordo durante i viaggi interamente all'interno dell'Unione Europea In base alla circolare 67/B del 5/4/2000 del Dipartimento Dogane, i beni imbarcati in Italia e destinati al consumo a bordo da parte di passeggeri ed equipaggio continueranno ad essere esenti dall'accisa nazionale, sia nel caso in cui sono offerti gratuitamente ai viaggiatori sia che siano acquistati presso le rivendite collocate sulle navi. In questo caso le vendite dovranno essere limitate alle quantità e alle tipologie di condizionamento qui sotto elencate e non potranno avvenire che nei luoghi destinati alla distribuzione dei beni da consumare a bordo (bar, ristorante, etc.). Allo scopo di poter usufruire dell'esenzione dall'accisa, tutti i prodotti dovranno essere aperti prima della loro consegna al viaggiatore.
17.26.	Ecologia, Pulizia, Lavaggio La coscienza ecologica si sta sempre più diffondendo. Grimaldi Lines, sensibile a questo orientamento, regola la propria attività nel rispetto dell'ambiente e della natura. La pulizia deve essere curata al massimo, sotto la responsabilità del Commissario. Particolare attenzione si deve prestare alla pulizia dei Sanitari Comuni. Riferirsi anche alle disposizioni HACCP.
17.27.	Igiene Riferirsi alle disposizioni HACCP.
17.28.	Suggestion Forms del servizio passeggeri Il nostro scopo è quello di monitorare la qualità del nostro servizio passeggeri e, ove necessario, di migliorarlo e di adeguare la nostra offerta alle esigenze della nostra clientela
17.28.1.	<u>Suggestion form</u> E' stato creato un questionario per raccogliere in modo sintetico e uniforme l'opinione dei passeggeri
17.28.2.	<u>Distribuzione dei Suggestion Forms</u> Prima dell'imbarco deve essere messo un modulo "Suggestion Form" in ogni cabina prenotata al banco reception
17.28.3.	<u>Raccolta dei Suggestion Forms</u> I Suggestion Forms, una volta compilati, possono essere inseriti dai passeggeri in un'apposita "casella postale" situata presso il front desk. E' buona regola invitare i passeggeri a riempire il modulo, ma è assolutamente vietato esercitare qualunque pressione. Solo i moduli riempiti in modo spontaneo hanno un valore effettivo. E' ovvio che non si deve in nessun modo influenzare il passeggero nell'esprimere opinioni sulla nave e sul servizio.

17.28.4.	Consegna dei Suggestion Forms Con adeguata regolarità i Suggestion Forms raccolti vengono inviati al Responsabile Customer Satisfaction. Il passeggero ha inoltre la facoltà di inviare il Suggestion Form a mezzo posta.
17.29.	Reclami I reclami sono sempre da valutare con attenzione. Anche un reclamo oggettivamente non giustificato merita attenzione e approfondimento. Va tenuto un albo a cura del Responsabile Customer Satisfaction sul quale sono trascritti tutti i reclami presentati dai clienti per iscritto. Idealmente il bordo interviene subito per trattare e risolvere il reclamo. Se ciò non è possibile, conviene assumere un atteggiamento neutrale. Non si può dare torto al cliente, ma occorre evitare di dargli ragione, soprattutto se al reclamo potrebbe seguire una domanda di rimborso o di indennizzo. Se il cliente chiede al bordo di verbalizzare un fatto, ci si deve limitare a redigere uno "stato dei fatti", in modo da non pregiudicare la gestione dell'eventuale reclamo che dovesse essere poi formalizzato dal cliente da parte dei competenti Uffici della Compagnia.
17.30.	Danni subiti o causati da veicolo passeggero Eventuali danni causati da un veicolo passeggero alla nave e/o a terzi devono essere risarciti direttamente dal passeggero reo del danno o tramite la sua assicurazione. Il Passeggero è comunque tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di responsabilità prima dello sbarco dalla nave e fornire tutti i dati della propria assicurazione, nonché copia del certificato di proprietà e/o carta di circolazione del veicolo e del certificato e/o contrassegno di assicurazione. I danni subiti sono da ascrivere a chi li ha causati. Il vettore non risponde dei danni dovuti a causa di forza maggiore. In ogni caso il vettore (o la sua assicurazione) risponde solo dei fatti che derivano dalla sua responsabilità.
17.31.	Servizio Telefono e Telecomunicazioni In linea di principio non è previsto l'utilizzo da parte dei passeggeri di telefono, fax, o e-mail del ponte di Comando. Su alcune navi il passeggero può utilizzare il proprio cellulare attraverso roaming satellitare della nave (informativa affissa a bordo)
17.32.	Sicurezza Passeggeri Si rinvia alle istruzioni di lavoro ILCD 151 per la gestione infortuni ai passeggeri a bordo di tutte le navi della flotta.
17.33.	Servizio Sanitario Si rinvia alle istruzioni di lavoro ILCD 151 per la gestione infortuni ai passeggeri a bordo di tutte le navi della flotta.
17.34.	Autisti Vedere § 15.
17.35.	Decreto 13/10/1999 (direttiva 98/41/CE, Capitolo III SOLAS) Vedere § 14.
17.36.	Animali Domestici Vedere § 13.
17.37.	Ritardo della nave Per la gestione ritardi navi si rimanda alla IL UTUR04 (PROCEDURA GESTIONE RITARDO).
17.38.	Polizia di navigazione Tutte le persone che si trovano a bordo sono soggette all'autorità del Comandante della nave. Se è commesso un reato contro la sicurezza della navigazione il Comandante può mettere agli arresti i responsabili di tale reato. Il Comandante, in base ai poteri che gli sono attribuiti dalla legge, vigila anche sul rispetto a bordo del Codice Civile ed in particolar modo su quanto previsto in materia di quiete pubblica.
18.	ISPEZIONI E CONTROLLI Per ispezioni e controlli dei servizi riguardanti anche i passeggeri, si rimanda ai manuali SMS e H.A.C.C.P.

19.	CONTROLLO DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI NON CONFORMI
19.1.	Generalità Per non conformità del servizio e dei prodotti, si intende il mancato rispetto o una carenza qualitativa di una prestazione o di un servizio rispetto a quanto offerto al Cliente nelle brochures della Società o sul sito web. Il controllo delle non conformità viene effettuato con i seguenti mezzi:
19.2.	Ispezioni e controlli pianificati e sistematici Sono effettuati dal Commissario e dal Comitato Qualità di bordo secondo criteri e modalità definite e pianificate in modo da assicurare una sorveglianza completa sulla qualità di tutti i servizi di bordo.
19.3.	Suggestion forms I Suggestion Forms vengono elaborati in tempi brevi in modo da poter intervenire prontamente nelle aree giudicate carenti.
19.4.	Commenti ed osservazioni delle agenzie di viaggio Molti passeggeri preferiscono esprimere il proprio giudizio direttamente all'Agenzia di viaggio di loro fiducia. Commenti ed osservazioni ricevuti tramite questo canale sono trattati come quelli ricevuti direttamente.
19.5.	Reclami e contenziosi Qualsiasi reclamo da parte di un passeggero viene valutato con la dovuta attenzione, in quanto attesta l'insoddisfazione del Cliente. <u>Reclami ricevuti dal</u> Responsabile Customer Satisfaction Vedi §7.4. Richieste di rimborso, indennizzo e compensazioni: - richieste pervenute prima della data di partenza sono gestite dall'Ufficio passeggeri - richieste pervenute successivamente alla data di partenza sono gestite dall' Ufficio Customer Satisfaction
19.6.	Non conformità dei fornitori di servizi e appaltatori I beni e i servizi forniti o acquistati da terzi e gli appalti sono sottoposti a controlli sistematici e pianificati. In caso di non conformità rispetto alle disposizioni impartite e/o al contratto di acquisto o di appalto vengono presi i provvedimenti del caso che possono comprendere la risoluzione del problema da parte del fornitore/appaltatore, l'intervento da parte della Società, la rescissione del contratto.
20.	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE Azioni correttive sul sistema qualità e/o sulle procedure stabilite dal presente Regolamento, possono derivare da valutazioni del Comando e/o del Comitato Qualità di bordo o dall'analisi sistematica delle non conformità e dei reclami dei passeggeri. La ricerca e l'analisi delle cause che hanno determinato le non conformità o i reclami sono elementi fondamentali per il miglioramento della qualità del servizio e del prodotto. Nel limite del possibile e quando le cause sono evidenti e riguardano esclusivamente i servizi di bordo, le azioni correttive sono attuate immediatamente. Quando le cause delle non conformità non sono facilmente rilevabili o non sono imputabili ai servizi di bordo, la situazione viene comunicata al responsabile della qualità a terra per le indagini e gli interventi opportuni o necessari. Anche in questo caso viene mantenuta adeguata registrazione dell'intero processo (situazione carente, cause che la determinano, azione correttiva, verifica dell'adeguatezza ed efficacia).