

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE EN LOS FERRIS DE GRIMALDI LINES Y MINOAN LINES (LÍNEAS BRINDISI-CORFU'-IGOUMENITSA)- Ed. OCTOBER 2025

Para los "Eventos a bordo" y los paquetes "Barco + Hotel" de Grimaldi Lines Tour Operador, se aplican las Condiciones Generales que se muestran en la página web www.grimaldi-touroperator.com. Los programas de viaje individuales se pueden consultar en la página web www.grimaldi-lines.com, y www.minoan.gr/it.

Para los billetes emitidos a través de otros operadores turísticos, se aplican las condiciones especiales de modificación y cancelación establecidas por los operadores turísticos.

Para los "Grupos" se aplican las Condiciones Generales de Transporte para viajes en grupo ("Condiciones Generales de Transporte para Grupos"), comunicadas en la fase de presupuesto y que pueden consultarse en la página web www.grimaldi-lines.com, y www.minoan.gr/it.

Grupo Grimaldi S.p.A. opera como agente del Transportista, como se define a continuación. El transporte de pasajeros, su equipaje y los vehículos acompañantes realizado por el Transportista, tal como se define a continuación, se rige por las siguientes Condiciones Generales de Transporte. Al comprar el billete, el pasajero acepta las presentes Condiciones Generales de Transporte que se exponen a continuación. De igual forma, al reservar y/o comprar el billete, el pasajero autoriza el tratamiento de los datos personales según las modalidades especificadas en la Política de Privacidad informada al pie de este documento y en cumplimiento del Decreto Legislativo 196/2003.

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

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

3. NORMAS APLICABLES. Además de estas Condiciones Generales de Transporte, el contrato de transporte de pasajeros, su equipaje y los vehículos que los acompañan se rige por el Reglamento (UE) n. 1177/2010, por el Reglamento (CE) n. 392/2009, por el Convenio de Atenas del 13/12/1974 enmendado por el Protocolo de Londres del 11/01/2002, por el Código de Navegación italiano interpretado de acuerdo con el Sistema Jurídico italiano, en su caso, así como por cualquier modificaciones posteriores de la citada legislación y/o de cualquier legislación adicional que resulte de aplicación. Para los servicios de transporte entre Nápoles, Cagliari, Palermo y viceversa y Civitavecchia, Arbatax, Cagliari y viceversa, también se aplican las disposiciones del Contrato de Servicio.

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

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

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

7. RESERVA, COMPRA Y EMISIÓN DE BILLETES. Los billetes pueden adquirirse mediante la página web www.grimaldi-lines.com, (y, para las líneas Brindisi-Corfu'-Igoumenitza y Ancona-Corfu'/Ancona-Igoumenitza, también www.minoan.gr/it) el centro de llamadas de Grimaldi Lines www.grimaldi-lines.com, (y, para las líneas Brindisi-Corfu'-Igoumenitza y Ancona-Corfu'/Ancona-Igoumenitza, también el centro de llamadas de Minoan Lines), las oficinas y agentes del Transportista, las agencias de viajes y los operadores web. El billete se emite tras el pago del importe total adeudado. En el caso de reservas con pago diferido, si no se reciben ni la confirmación ni el pago en el plazo establecido, la reserva caducará. De acuerdo con las normas de seguridad, al reservar o comprar un billete, deberá facilitar:

- para viajes en rutas italianas, nombre, apellido, nacionalidad, sexo, fecha de nacimiento de cada pasajero incluidos los niños de cualquier edad; marca, modelo y matrícula del vehículo.
- para viajes entre países del área Schengen, nombre, apellido, nacionalidad, sexo, fecha de nacimiento y número de documento válido con fecha de caducidad relativa, para cada pasajero, incluidos los niños de cualquier edad; marca, modelo y matrícula del vehículo.
- para viajes en rutas extra Schengen, nombre, apellido, nacionalidad, sexo, fecha de nacimiento y número de pasaporte válido con fecha de vencimiento relativa, para cada pasajero, incluidos los niños de cualquier edad; marca, modelo y matrícula del vehículo.

Los datos introducidos en el billete deben coincidir con los pasajeros y los vehículos que viajan, de lo contrario se puede denegar el acceso al buque. El billete (contrato de transporte) puede emitirse en papel o en formato electrónico. Al facturar, los pasajeros deberán mostrar su billete o facilitar su número de reserva para recibir su tarjeta de embarque, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 399 del Código de Navegación, donde corresponda.

8. TARIFAS. Las tarifas de los servicios ofrecidos se pueden consultar en la página web www.grimaldi-lines.com, (y, para las líneas Brindisi-Corfu'-Igoumenitza y Ancona-Corfu'/Ancona-Igoumenitza, también www.minoan.gr/it) en el formulario de compra. Los cambios, aumentos o disminuciones de las tarifas no afectarán a las reservas ya realizadas o seleccionadas. En caso de compra en línea, tras la selección del presupuesto por parte del pasajero, la tarifa no está sujeta a cambios durante el proceso de compra del billete. En caso de promociones, el pasajero puede comprar el billete al precio rebajado (Tarifa Especial - no reembolsable) o al precio completo (Tarifa Estándar - reembolsable en caso de cancelación según los límites y las condiciones que se indican en el apartado 22).

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

10. DOCUMENTOS DE VIAJE. Todos los pasajeros, incluidos los niños y los bebés, deben estar en posesión de un documento de identidad válido en el momento de facturación en el puerto. En caso contrario, se le denegará el embarque, sin derecho a reembolso. En ningún caso se permitirá el embarque con una autocertificación sencilla, de acuerdo con el Decreto Presidencial italiano n.º 445/2000. El DNI también se puede mostrar en formato digital a través de la aplicación IO.

En el caso de viajes dentro del territorio nacional, es suficiente el carné de identidad o presentar uno de los documentos de identificación considerados equivalentes por el artículo 35, apartado 2, del Decreto Presidencial n.º 445, de 28 de diciembre de 2000. Al viajar por los países del Espacio Schengen, el interesado debe estar siempre en posesión de un documento considerado válido para cruzar las fronteras: documento de identidad válido para viajar al extranjero o pasaporte. Para los ciudadanos no comunitarios, es necesario llevar consigo, además del pasaporte válido, el visado y/o el permiso de residencia, cuando así lo requiera la normativa vigente. En el caso de viajar a países no pertenecientes al Espacio Schengen, se consideran válidos los siguientes documentos: pasaporte. Consultar el sitio web www.poliziadistato.it/articolo/24725 para conocer los detalles de la documentación necesaria. Se aconseja a los pasajeros sin nacionalidad italiana que consulten a la autoridad competente de su país de origen. Antes de emprender el viaje, los pasajeros deben asegurarse de que poseen toda la documentación necesaria para desembarcar en el puerto de destino; el Transportista no será responsable de la posible denegación por parte de las autoridades locales.

11. FACTURACIÓN Y EMBARQUE. En el caso de viajes dentro del territorio nacional italiano, el pasajero debe de presentarse al check-in como máximo una hora antes de la salida, salvo casos excepcionales que serán oportunamente comunicados por la Compañía. El pasajero que viaje con vehículo deberá presentarse al check-in como máximo dos horas antes de la salida.

En caso de viaje dentro del espacio Schengen, el pasajero, indistintamente con o sin vehículo, deberá presentarse al check-in como máximo dos horas antes de la salida, salvo casos excepcionales que serán oportunamente comunicados por la Compañía. En caso de viaje a países extranjeros no Schengen (hacia/desde Túnez), el pasajero, con o sin vehículo, deberá presentarse al check-in como máximo tres horas de antelación.

Si el pasajero no se presenta dentro del plazo antes mencionado, pierde el derecho a embarcar, aunque tenga billete. El check-in se puede realizar en taquilla con la entrega de la tarjeta de embarque, o en la zona de preembarque a pie de barco (sólo para líneas nacionales italianas, que cuentan con fast check-in) con posibilidad luego de imprimir la tarjeta de embarque en los tótems de abordaje. El orden de embarque de los vehículos lo establece el Comandante del buque y/o sus subordinados y colaboradores, así como el lugar a donde se realizará el estacionamiento.

12. EMBARQUE DE PASAJEROS MENORES DE EDAD. Los pasajeros menores de edad deben estar en posesión de un documento de identidad individual válido de acuerdo con las disposiciones del Reglamento CE n.º 2252/2004. (véase § DOCUMENTOS DE VIAJE). **Pasajeros menores de 14 años:** solo podrán viajar si están acompañados de una persona mayor de edad. Si el acompañante no es el progenitor (o tutor), deberá entregarse al Comandante del buque o al Comisario de a bordo una declaración firmada por los padres/tutores, por la que confían la custodia del niño al

acompañante designado, que será responsable del niño a todos los efectos legales. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos de identidad válidos de ambos progenitores/tutores y, en el caso de los ciudadanos extracomunitarios, del permiso de residencia en el que esté registrado el niño. Los pasajeros menores de 14 años con ciudadanía italiana, que viajen en rutas internacionales con un acompañante distinto de uno de sus padres, deberán llevar consigo el certificado de declaración adjunto, expedido por la jefatura de policía. Para obtener detalles sobre el procedimiento, puede ponerse en contacto con la comisaría de policía correspondiente o consultar el siguiente enlace <https://www.poliziadistato.it/article/191>. **Pasajeros menores de edad mayores de 14 años:** podrán ser admitidos a bordo del buque siempre que entreguen al Comandante o al Comisario una carta de exención de responsabilidad firmada por ambos progenitores, con sus respectivos documentos de identidad adjuntos, en la que declaren que asumen toda la responsabilidad por cualquier daño personal y/o perjuicio causado a terceros. En ningún caso, el Comandante el buque y/o cualquier otro miembro de la tripulación asumirá la custodia y la responsabilidad del niño a bordo del buque. Se entiende que el pasajero es el responsable de proporcionar toda la documentación necesaria requerida por el país de destino y el Transportista no asume ninguna responsabilidad si dicha documentación es considerada insuficiente por las autoridades del puerto de destino.

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

14. EMBARQUE DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA. Las reservas y los billetes se ofrecen a las PMR en las mismas condiciones que el resto de los pasajeros, sin coste adicional. El Transportista y los operadores de las terminales harán todo lo posible para garantizar una asistencia adecuada a las PMR durante el embarque y el desembarque y a bordo del buque. Es responsabilidad de la PMR notificar por escrito, en el momento de la compra del billete o al menos cuarenta y ocho horas antes de que se necesite la asistencia (24 horas de antelación en el caso de las líneas concertadas), sus requisitos específicos de alojamiento, asiento, servicios solicitados o la necesidad de llevar equipo médico. Las solicitudes de asistencia deben enviarse al Transportista a la dirección reservas@grimalditour.com. La PMR deberá estar presente en el puerto a la hora acordada y, en cualquier caso, al menos 60 minutos antes de la hora de salida (30 minutos antes para las líneas concertadas). Para garantizar el embarque prioritario de PMR con vehículo, y para asignar el espacio de aparcamiento dedicado a bordo, será necesario presentarse en el puerto dos horas y media antes del embarque (tres horas y media antes para viajes a/de Túnez). Después de este plazo, no se puede garantizar el aparcamiento dedicado ni el embarque prioritario. Una vez al puerto, el PMR deberá dirigirse a la ventanilla dedicada a la ASISTENCIA PMR donde será efectuado el check-in y se le entregará un papel adhesivo de colocar en el vehículo. Alternativamente, solo para líneas italianas, el PMR podrá realizar el fast check-in. Para ello el PMR puede dirigirse directamente a la plaza frente al muelle de embarque para realizar el fast check-in y tendrá que hacerse reconocible activando las 4 flechas y/o colocando una hoja A4 con la palabra PMR en el salpicadero, que habrá recibido durante la reserva como adjunto al billete, esperando que un empleado le proporcione el tipo de asistencia necesaria y le indique dónde aparcar el coche en la cubierta del garaje, para llegar más cómodamente a los ascensores, facilitando la silla de ruedas de a bordo, si es necesario. A su llegada a bordo, estos vehículos serán dirigidos de forma prioritaria a las zonas de estacionamiento a bordo destinadas a ellos, lo que permitirá la plena movilidad de las PMR y el fácil acceso a las zonas de pasajeros. Si es estrictamente necesario, de conformidad con el artículo 8 del Reglamento Europeo n.º 1177/2010, el Transportista podrá exigir que la PMR vaya acompañada de otra persona capaz de prestarle la asistencia necesaria. En este caso, el acompañante es transportado gratuitamente. Si, por razones justificadas de seguridad y/o debido al diseño del buque o de la infraestructura y equipamiento portuario (incluidas las terminales portuarias), es absolutamente imposible permitir el embarque, desembarque o transporte seguro o factible de una PMR, el Transportista podrá negarse a aceptar la reserva, emitir el billete y/o denegar el embarque, notificando inmediatamente los motivos. Las PMR a las que se les deniega el embarque por los motivos mencionados tienen derecho a elegir entre el reembolso o el transporte alternativo (lo antes posible o en una fecha posterior de su elección). De acuerdo con la legislación aplicable y, en particular, con el Reglamento de la UE n.º 1177/2010 y el Reglamento de la UE n.º 392/2009, el Transportista proporcionará una compensación por los daños resultantes de la pérdida o el daño de los equipos de movilidad u otros equipos específicos utilizados por la PMR, si el daño es imputable a sus actos o se debe a una negligencia. Para poder reclamar daños y perjuicios, los pasajeros pueden enviar una solicitud por escrito a la Compañía por correo electrónico a la dirección claim@grimalditour.com o por correo ordinario certificado y por correo electrónico certificado, utilizando el formulario especial de reclamación disponible en la página web institucional del Transportista. En caso de necesidad, el Transportista hará todo lo posible para proporcionar rápidamente un equipo de sustitución temporal adecuado. A bordo, la asistencia a las PMR la proporciona el Comisario u otra persona encargada. El miembro de la tripulación elegido para asistir a las PMR debe llevar siempre visible en el brazo un brazalete blanco/azul con la palabra ASSISTANCE para que pueda ser reconocido fácilmente por los pasajeros. En caso de emergencia, el responsable ayudará a la PMR a llegar al punto de encuentro y a los puntos de embarque. El acceso a las cubiertas del buque se ve facilitado por la presencia de ascensores equipados con teclado luminoso, audio y teclas adecuadas para los pasajeros invidentes. A bordo de los barcos hay camarotes equipados para PMR, de acuerdo con la normativa vigente aplicable. En las zonas públicas, las rutas que conducen a los principales servicios a bordo están resaltadas por guías táctiles. También hay aseos específicos y equipados para las PMR. A bordo de los barcos hay plazas reservadas para PMR, marcadas con placas de identificación y equipadas para la fijación de sillas de ruedas.

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

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

17. DISPOSICIONES PARA LOS PROPIETARIOS DE VEHÍCULOS QUE UTILIZAN COMBUSTIBLES ALTERNATIVOS PARA EMBARCAR A BORDO DE LA MOTONAVE "KYDON PALACE" CON BANDERA GRIEGA

De conformidad con la legislación griega y, más concretamente, con la circular del Ministerio de Marina Mercante y Política Insular núm. 2070.0/28541/2024 relativa a: "Medidas adicionales durante el transporte de vehículos de combustible alternativo (AFV) a bordo de transbordadores de pasajeros y transbordadores de carga", los pasajeros - propietarios de vehículos deben informar al transportista del tipo de vehículo que va a viajar y, en particular, si se trata de un vehículo convencional o de un AFV. En el caso de un AFV, es decir, a) un vehículo eléctrico puro o híbrido recargable o b) un vehículo que utiliza un combustible alternativo como GLP o gas natural, el conductor debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Para vehículos eléctricos puros o híbridos recargables, el nivel de carga de la batería en el momento del embarque NO debe superar el 40%.
- 2) Para vehículos de combustible alternativo, como GLP o gas natural, en el momento del embarque los depósitos NO deben contener más del 50% de su capacidad.
- 3) Los AFV no se cargarán a bordo de las naves si presentan una avería en el sistema de alimentación y en sus depósitos o acumuladores, en caso de que no se hayan retirado. Además, no se cargarán a bordo en caso de daños con ambigüedad sobre el hecho de si su acumulador está dañado o no.
- 4) La responsabilidad de garantizar que el vehículo no presente daños o averías en su sistema de alimentación, en los depósitos o en los acumuladores corresponde exclusivamente a los propietarios de dichos vehículos y la Compañía podrá verificar estas circunstancias de la manera que considere más adecuada según el criterio incuestionable del Capitán del barco.
- 5) Los pasajeros - conductores tienen la obligación de informar inmediatamente a la tripulación en caso de recibir una señal de alarma de su vehículo.
- 6) Los conductores de los AFV tienen la obligación de presentarse en el puerto para el embarque al menos una hora y treinta minutos antes de la salida. El incumplimiento de las disposiciones anteriores puede suponer la denegación del embarque según el criterio incuestionable del Capitán del barco.

18. EQUIPAJE – OBJETOS PERDIDOS. Cada pasajero podrá llevar a bordo del barco, sin ningún cargo adicional, una pieza de equipaje no facturado que contenga exclusivamente efectos personales, con las siguientes dimensiones máximas: 56 x 45 x 25 cm para cada pasajero que viaje en butaca, pasaje básico o camarote. Además, cada pasajero podrá llevar consigo a bordo sin ningún suplemento una pieza de equipaje pequeña, como un bolso o una mochila. Salvo en las líneas en que exista un acuerdo, el transporte de equipaje adicional, aunque no supere los límites de peso y de volumen arriba citados, estará sujeto al pago de un suplemento, equivalente a 10,00 € por pieza de equipaje, que se abonarán en el momento del embarque. En las líneas con destino/procedencia de Túnez, el servicio de transporte de dicho equipaje podrá contratarse durante el proceso de reserva, por un precio de 7,00 €, a través de los siguientes canales: (i) en línea en la página web www.grimaldi-lines.com; (ii) a través del Call Center de Grimaldi Lines en el número 081496444; (iii) enviando un correo electrónico a info@grimaldi.napoli.it; (iv) acudiendo a los puntos de venta de Grimaldi Tours. El transporte de mobiliario doméstico, muebles, electrodomésticos u otros objetos voluminosos estará sujeto al pago de un suplemento, equivalente a 35,00 € por unidad, que se abonarán en el momento del embarque. No se aplicarán suplementos por el equipaje y/o los objetos transportados dentro o encima del vehículo con el que viaje el pasajero, dentro del respeto de las normas de seguridad. Cada pasajero que viaje con un vehículo estará obligado a llevar consigo el equipaje de mano y la documentación que necesite durante el viaje, ya que los garajes del barco permanecerán cerrados durante toda la navegación. Con excepción del equipaje no facturado indicado en el primer párrafo, el equipaje adicional y/o los objetos voluminosos que no se transporten dentro del vehículo con el que viaje el pasajero se colocarán en el compartimento para equipaje del barco. Para ello, el pasajero deberá dirigirse a la Recepción y presentar su pasaje y un documento de identidad válido, cumplimentar y firmar el formulario correspondiente y conservar celosamente el correspondiente recibo de depósito que deberá presentar en el momento de la recogida del equipaje. El pasajero será responsable de no dejar en el equipaje que vaya a depositar documentos de identidad u otros documentos necesarios para el viaje. No se permitirá el depósito de artículos o mercancías prohibidos por la ley y/o considerados peligrosos por la ley y/o por la Compañía, así como artículos que por su naturaleza o embalaje puedan causar daños a las personas, el medioambiente o a otros equipajes transportados y/o depositados. A no ser que se acuerde lo contrario, el Transportista no asumirá ninguna obligación de custodiar objetos de valor (por ejemplo, joyas, dinero, obras de arte) y declinará cualquier responsabilidad por cualquier robo, pérdida, extravío o daño de dichos objetos. Durante la navegación no se podrá acceder al equipaje almacenado. El equipaje se devolverá previa presentación del recibo correspondiente y de un documento de identidad válido. El Transportista será responsable de cualquier pérdida o daño del equipaje solamente si el hecho es imputable al mismo, en los casos y dentro de los límites previstos por el Reglamento (CE) n.º 392/2009, por el Código de Navegación italiano y/o por otra normativa italiana e internacional aplicable. En caso de pérdida o daños del equipaje, el pasajero deberá presentar una reclamación por escrito al Transportista. En caso de daños visibles en el equipaje, la reclamación por escrito deberá realizarse en la Recepción de a bordo o en la Taquilla del Puerto presentando el formulario de reclamación correspondiente, o en las formas previstas en el art. 24 de las presentes Condiciones Generales de Transporte. Si se trata del equipaje no facturado, la reclamación por escrito deberá presentarse antes

de desembarcar o en el momento del desembarque. Si se trata de otro equipaje y/o de objetos voluminosos, la reclamación por escrito deberá presentarse antes o en el momento de su devolución al pasajero. En caso de daños no visibles o extravío de equipaje y/o de objetos voluminosos, la reclamación por escrito deberá presentarse en la forma prevista por el art. 24 de las presentes Condiciones Generales de Transporte y en un plazo de 15 días desde la fecha de desembarque o de entrega del equipaje, o a partir de la fecha en que debería haberse producido la entrega del equipaje al pasajero. La reclamación por escrito no será necesaria si el extravío o los daños han sido comprobados conjuntamente y constan en un informe específico realizado en el momento de la entrega del equipaje al pasajero. Si el pasajero se da cuenta de que ha extraviado efectos personales cuando todavía está a bordo del barco, podrá contactar directamente con Recepción para informar sobre ello. Si no se encuentran los objetos, o si el pasajero se da cuenta de que ha olvidado algún objeto personal a bordo cuando ya ha desembarcado, podrá indicarlo en la oficina del Transportista enviando un mensaje de correo electrónico a customer@grimaldi.napoli.it. El informe del extravío deberá enviarse en un plazo de 15 días desde la fecha de desembarque del pasajero.

19. ANIMALES DOMÉSTICOS. Se consideran animales domésticos los animales de compañía enumerados en el Anexo I del Reg. (UE) n.º 576/2013. Cada barco tiene un cierto número de plazas en las jaulas; alternatively, será posible que el animal viaje en la cabina con el propietario, comprando el servicio a bordo denominado Pet in Cabin, sin perjuicio de lo dispuesto por la ley del 14 de febrero de 1974, n.º 37 y sucesivas modificaciones para los pasajeros con discapacidad visual grave o ceguera. No se permite el acceso de animales domésticos a las zonas comunes, restaurantes y salas destinadas a los pasajeros, a excepción de los perros guía de los pasajeros con discapacidad visual grave o ceguera previstos en la ley n.º 37/1974. Por otro lado, se permite el acceso de perros y gatos a las salas de sillones, siempre que se guarden dentro del correspondiente transportín, que debe estar bien ventilado, ser impermeable y resistente, y debe permitir que el animal permanezca en una posición cómoda, pueda girarse, agacharse y acurrucarse. Cuando están fuera del transportín, los perros deben estar siempre con correa y, en caso de riesgo para la seguridad de personas o animales o a petición de las autoridades competentes, deben llevar bozal; en su defecto, es posible denegar el embarque. No se permite la presencia de animales en el interior de los vehículos durante la navegación. El pasajero debe proveer la comida de su animal. El pasajero debe cuidar personalmente al animal y está obligado a eliminar los excrementos u otros productos generados por el animal. Cualquier daño al barco, a personas o cosas causado por el animal debe ser resarcido in situ por su propietario. El pasajero es responsable de las vacunas y de toda la documentación necesaria para viajar y desembarcar en el país de destino. Para las rutas nacionales es necesaria la cartilla sanitaria; para los perros también se requiere la inscripción en el registro canino (microchip registrado). Alternativamente, se puede mostrar el pasaporte PET. Para los transportes sin carácter comercial de un Estado miembro de la Unión Europea a otro o de un territorio o un tercer país a un Estado miembro de la Unión Europea, se aplicarán las disposiciones del Reg. (UE) n.º 576/2013. En particular, para los transportes efectuados desde un Estado miembro de la Unión Europea o desde Irlanda del Norte a otro Estado miembro de la Unión Europea o a Irlanda del Norte, es necesario el Pasaporte Europeo Vigente para Animales de Compañía (PET), de conformidad con el modelo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013. El pasaporte europeo del animal incluye todas las certificaciones necesarias. Para los transportes efectuados desde un territorio o tercer país a un Estado miembro de la Unión Europea es necesario disponer del certificado sanitario de la UE en vigor, de conformidad con el modelo que figura en el anexo IV del Reglamento de Ejecución (UE) n.º 577/2013, así como la «declaración escrita» que figura en dicho anexo. Los perros, gatos y hurones que viajen de un Estado miembro de la UE a otro o que viajen de un tercer país (por ejemplo, Túnez) a un Estado miembro de la UE deben contar con un microchip o un tatuaje claramente legible, si fue colocado antes del 03/07/2011. En las líneas a Túnez, de conformidad con la comunicación oficial del Ministerio de Transporte de Túnez (OMMP), se prohíbe expresamente el embarque de perros de las siguientes razas: Pit bull, Rottweiler, Tosa, Mastiff y Boer Bull. En caso de incumplimiento de esta prohibición, el animal no será embarcado. Sin perjuicio de lo anterior, también se recomienda presentar en el embarque la certificación, en vigor, que acredite el tratamiento antiparasitario correcto, eventualmente ya incluida en la documentación obligatoria para el viaje (es decir, la cartilla sanitaria o el pasaporte PET). En ausencia de esta certificación, por razones de salud y seguridad pública, los perros solo podrán viajar en compartimentos específicos. Para obtener información actualizada sobre la documentación necesaria para el transporte de animales domésticos, se recomienda consultar siempre, antes de realizar la compra y antes del inicio del viaje, el sitio web del Ministerio de Salud italiano y el sitio web de la Unión Europea (https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/pets-and-other-animals/index_it.htm). Si un pasajero se presenta en el check-in con un animal que no figura en el billete, el agente portuario comprobará la disponibilidad de plazas a bordo y cobrará el importe, emitiendo un billete. Los pasajeros con discapacidad visual grave o ceguera podrán viajar acompañados de su perro guía, de acuerdo con lo establecido por la normativa nacional (Ley de 25 de agosto de 1988, n.º 376), internacional y comunitaria (artículo 11.5 del Reglamento UE n.º 1177/2010) sin coste adicional. El perro guía podrá viajar en cabina con el pasajero. La presencia del perro guía deberá indicarse en el momento del embarque.

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

21. SEGUROS. El armador y el Transportista cuentan con un seguro emitido por el P&I Club únicamente respecto a su responsabilidad frente a terceros. Para los viajes en los que el Transportista sea Grimaldi Euromed S.p.A., es posible contratar un seguro multirriesgo que cubra los gastos médicos, los daños o la pérdida del equipaje, los gastos de cancelación del viaje y otros supuestos. Para saber más y conocer el alcance y los límites de la cobertura, también en relación con las protecciones ya previstas por la ley, consulte la página dedicada y la información disponible aquí: <https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/>. Además, para los viajes en los que el Transportista sea Grimaldi Euromed S.p.A., también es posible contratar un seguro que cubra los daños materiales directos encontrados en la carrocera, neumáticos, lunas o accesorios externos sufridos por los vehículos transportados a bordo de los barcos a motor. Para obtener más detalles y verificar el alcance y los límites operativos de la cobertura, consulte la página dedicada y la información disponible aquí: <https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/>.

22. CANCELACIÓN DEL BILLETE POR PARTE DEL PASAJERO. La cancelación de la totalidad del billete o de determinados elementos del mismo (por ejemplo, reducción del número de pasajeros, cancelación del vehículo, del alojamiento o de las mascotas) deberá notificarse por escrito al Transportista a la siguiente dirección de correo electrónico reservas@grimalditour.com, (y, para las líneas Brindisi-Corfù-Igoumenitsa y Ancona-Corfù/Ancona-Igoumenitsa, al correo electrónico reservation@minoan.gr) directamente o a través del intermediario al que se compró el billete (por ejemplo, una agencia de viajes). En el caso de los billetes con tarifa especial, la cancelación del billete o de elementos individuales no da derecho a reembolso, salvo que se disponga lo contrario en las condiciones aplicables a la oferta especial. En el caso de los billetes de tarifa estándar, la cancelación del billete, o de elementos individuales, da derecho al pasajero a un reembolso por el valor del billete o de los elementos anulados, menos los gastos fijos y los costes del EU ETS (donde presente) y con las siguientes penalizaciones:

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

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

23. CAMBIO DE BILLETE POR PARTE DEL PASAJERO. Dentro de los límites y condiciones establecidos, tanto los billetes de tarifa estándar como los de tarifa especial podrán ser modificados a petición del pasajero, escribiendo al Transportista a la dirección de correo electrónico reservas@grimalditour.com (y, para las líneas Brindisi-Corfù-Igoumenitsa y Ancona-Corfù/Ancona-Igoumenitsa, al correo electrónico reservation@minoan.gr), directamente o a través del intermediario al que se compró el billete (por ejemplo, una agencia de viajes). Se permite cambiar de salida (fecha, hora y/o línea) y cambiar y/o añadir pasajeros, vehículos, alojamiento, mascotas o servicios dentro de los límites de plazas de pasajeros y plazas de garaje disponibles a bordo (que varían según la fecha y la línea marítima). No es posible cambiar el tipo de tarifa (tarifa estándar o tarifa especial) elegido en el momento de la compra. Si el cambio supone un aumento de la tarifa original, el pasajero deberá pagar la diferencia de tarifa. En caso de cambio de salida, también se aplicará una tasa de cambio de 30,00 euros. Si el nuevo viaje cuesta menos, se reembolsará la diferencia de tarifa si el cambio de billete se realiza a través del mismo canal que la compra original. El Transportista se reserva el derecho de lanzar campañas promocionales especiales limitadas en el tiempo, durante el transcurso de la temporada, cuyos billetes pueden ser no modificables, así como no reembolsables, o pueden estar sujetos a las diferentes condiciones de cambio y/o cancelación especificadas en las correspondientes condiciones aplicables a la oferta especial. **Modificación de la salida (hora, fecha, itinerario)** Todos los billetes emitidos con tarifas tanto estándar como especiales pueden ser objeto de una modificación por parte del pasajero de la hora, la fecha y los puertos (de salida y/o de llegada), siempre que la modificación se solicite 2 días antes de la salida indicada en el billete a modificar y solo en caso de compra simultánea de un viaje ya disponible para la venta. Este tipo de cambio conllevará una tasa de cambio de 30 euros y la diferencia de tarifas si el nuevo viaje cuesta más que el anterior. Si el nuevo viaje cuesta menos, se reembolsará la diferencia de tarifa si el cambio de billete se realiza a través del mismo canal que la compra original. Este tipo de cambio puede realizarse hasta un máximo de 2 veces. Nota: para los billetes comprados antes del 30 de diciembre 2022 (incluido), los cambios de fecha de salida realizados después del 31 de diciembre de 2022 supondrán el ajuste de cualquier prima pagada por el seguro multirriesgo NOBIS. Por lo tanto, el pasajero tendrá que pagar la diferencia entre el importe de cualquier prima pagada y el importe de la nueva prima (para ver los nuevos importes de la prima del seguro: <https://www.grimaldi-lines.com/es/seguro-multirriesgo-nobis/>) **Cambio de producto (nombre, alojamiento, vehículo)** Este tipo de cambio puede solicitarse hasta el mismo día de la salida y también en las taquillas del puerto. No se cobran tasas de cambio, pero hay que pagar el posible ajuste de tarifas (si el nuevo producto cuesta más que el anterior). El cambio está sujeto a la disponibilidad del producto solicitado. Excepción líneas de Túnez: para los billetes emitidos con las tarifas especiales *Descuento en la vuelta Túnez*, los cambios de nombre solo pueden solicitarse hasta 2 días antes del viaje de ida. **Adición de un pasajero (adulto/niño/bebé), vehículo, mascota, servicio (comidas, mascota en camarote, autobús lanzadera Nápoles-Civitavecchia-Nápoles)** Este tipo de cambios puede solicitarse hasta el mismo día de la salida y también en las taquillas del puerto. No se cobran tasas de cambio, pero se deberá pagar el coste del pasajero adicional, del nuevo vehículo, del animal o del servicio a la tarifa vigente en el momento del cambio. El cambio está sujeto a la disponibilidad de plazas a bordo o del servicio solicitado. Solo en el caso de que se añada el servicio de autobús lanzadera de Nápoles a Civitavecchia y viceversa, es necesario comprobar el funcionamiento contactando previamente con el número 081.496.444. **La Compañía se reserva el derecho de lanzar campañas promocionales extraordinarias limitadas en el tiempo, que pueden limitar o mejorar las condiciones mencionadas. Estas variaciones se especifican en las condiciones aplicables a las ofertas especiales.**

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

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

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

24 RECLAMACIONES. El pasajero que desee presentar una reclamación al Transportista conforme al Reglamento UE 1177/2010 y la Resolución ART. 83/2019, podrá transmitirla en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o debería haberse prestado el servicio. En el plazo de un mes desde la recepción de la reclamación, el Transportista deberá notificar al pasajero que la reclamación ha sido aceptada, rechazada o está aún en trámite. El tiempo necesario para responder definitivamente a la reclamación no deberá superar los dos meses desde la recepción de la misma.

Las reclamaciones pueden ser enviadas en idioma italiano y/o griego y/o inglés:

– mediante correo electrónico a la dirección: customer@grimaldi.napoli.it

– mediante correo certificado a la dirección: grimaldieuromed@legalmail.it

– por correo electrónico/ certificado a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n.º 13, 80133 Nápoles.

El reclamante podrá utilizar el formulario correspondiente que puede descargarse desde la página web del Transportista (para Grimaldi Euromed S.p.A.: www.grimaldi-lines.com; para Minoan Lines S.A.: www.minoan.gr) en la sección Reclamaciones, o enviar una comunicación que contenga al menos:

1. las referencias identificadoras del usuario (nombre, apellidos, dirección) adjuntando copia del documento de identidad y los datos identificadores del eventual representante, adjuntando en este caso la delegación;
2. las referencias identificadoras del viaje (fecha, hora de salida, origen y destino) y del contrato de transporte (código de reserva o número de billete);
3. la descripción de la falta de coherencia del servicio con respecto a los requisitos definidos por la normativa europea o nacional, por las condiciones generales de transporte o, para las líneas en convenio (Nápoles-Cagliari, Cagliari-Nápoles, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia), por la Carta de Servicios.

En caso de falta de respuesta a la reclamación en los plazos anteriores, si la reclamación se haya presentado de forma completa y con las modalidades indicadas anteriormente, o en caso de respuesta considerada no satisfactoria, el pasajero podrá:

1. utilizar el procedimiento de resolución extrajudicial de las controversias ante los organismos contemplados por la resolución de la Autoridad de Regulación de los Transportes n.º 21/2023;
2. presentar una reclamación de segunda instancia ante la Autoridad Reguladora del Transporte a través de una de las modalidades que se indican a continuación:
 - en línea: a través del sistema de adquisición telemática de reclamaciones (SiTe), accesible desde el sitio web de la Autoridad (www.autorita-transporti.it);
 - rellenando los formularios correspondientes disponibles en el sitio web de la Autoridad, que se enviarán junto con la documentación obligatoria, con correo electrónico certificado (a la siguiente dirección: pec@pec.autorita-transporti.it) exclusivamente en formato .pdf, o mediante carta certificada con acuse de recibo a la Autoridad de Regulación de Transporte, Oficina de Derechos de los Usuarios - calle Nizza 230 - 10126 Turín.

En caso de que el Transportista se retrase en responder a la reclamación, si el puerto de salidas e encuentra en Italia (es decir, el puerto de destino si el puerto de salida se encuentra en un país no perteneciente a la Unión Europea), el pasajero tendrá derecho a una indemnización automática según lo previsto por la medida n.º 5 de la resolución de la Autoridad Reguladora de los Transportes n.º 83/2019 disponible en el sitio web de la Autoridad, en el siguiente enlace: https://www.autorita-transporti.it/wp-content/uploads/2019/07/AII-A-delibera-n-83_2019.pdf

ESPAÑA

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

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

Además, el pasajero podrá:

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

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

25. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Para todas las disputas que surgen del contrato de transporte de pasajeros, se puede utilizar un procedimiento de solución extrajudicial, donde corresponda, ante los órganos contemplados por la resolución de la Autoridad de Regulación del Transporte n.º 21/2023. En los casos previstos por la referida resolución (Anexo A, artículos 3 y 4), la tentativa obligatoria de conciliación constituye una condición de admisibilidad de cualquier acción ante los tribunales. El intento de conciliación mencionado en el punto 1 anterior constituye una condición para la admisibilidad de cualquier acción legal de conformidad con el artículo 5, párrafo 5, del Decreto Legislativo n.º 28/2010.

26. DECRETO 11/05/2020, n.º 38

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

1. Titular y objeto del tratamiento

La sociedad Grimaldi Group S.p.A., en calidad de titular del tratamiento («**Grimaldi Group**»), le informa, de conformidad con el art. 13 del Reglamento (UE) 2016/679 («**RGPD**») y de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, de que los datos personales, identificativos (es decir, nombre, apellidos, nacionalidad, sexo, correo electrónico, número de teléfono y, en el caso de que solicite la emisión de una factura, también la dirección, el código fiscal y el número de IVA) y en su caso los datos pertenecientes a categorías especiales (p. ej., datos relacionados con la salud), proporcionados por usted a Grimaldi Group S.p.A. al firmar el contrato de transporte marítimo, serán objeto de tratamiento en cumplimiento de la citada legislación y de las obligaciones de confidencialidad. Serán objeto de tratamiento todos los datos de las personas físicas identificadas como pasajeros (es decir, los sujetos que utilizan el billete). El *booking holder* o titular de la reserva se compromete a dar a conocer el contenido de esta política a todos los pasajeros en cuyo nombre realiza la reserva. Los datos personales relacionados con un tercero indicado por usted e identificado como un contacto de emergencia también pueden ser objeto de tratamiento.

Las operaciones de tratamiento se refieren a:

- datos personales y de contacto de los pasajeros;
- datos de contacto de terceros identificados como contactos de emergencia, si así lo solicita el pasajero;
- datos relativos a la pertenencia a categorías profesionales, es decir, inscripción en registros profesionales (p. ej., datos relacionados con la salud), o su inscripción en programas de fidelización o asociación firmadas con terceras empresas, por ejemplo, Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI etc. (para obtener descuentos en los servicios ofrecidos por la compañía).

Por otra parte, le recordamos que el tratamiento puede referirse a los siguientes datos pertenecientes a categorías particulares mencionadas en el art. 9 del RGPD, si los pasajeros los facilitan de forma espontánea para beneficiarse de la asistencia especial a bordo o si la tripulación de cabina trata al pasajero en caso de emergencias y/o accidentes durante la navegación:

- información sobre una restricción de su movilidad;
- información sobre una discapacidad;
- información sobre condiciones de salud particulares;

datos que se puedan proporcionar sobre las necesidades particulares del pasajero con respecto a cualquier cuidado que pueda ser necesario en caso de emergencia, debido al estado de salud del pasajero.

Grimaldi Group no garantiza ni proporciona información sobre el tratamiento de Sus datos personales que pudiera llevarse a cabo a través de canales de contacto adicionales con Grimaldi Group gestionados por terceros (por ejemplo, Facebook), que siguen siendo responsabilidad exclusiva y titularidad de dichos terceros.

2. Finalidad del tratamiento al que van destinados los datos

Los datos que no pertenezcan a categorías particulares serán tratados para los siguientes fines:

- gestión de solicitudes de presupuesto;
- celebración, gestión y ejecución de las operaciones vinculadas con el contrato de transporte marítimo, incluyendo Su identificación;
- comunicaciones (también por vía telefónica, también por medio de recontacto por parte del *call center* de Grimaldi Group en caso de llamadas perdidas por parte del pasajero) de información del carácter logístico sobre el viaje y/o genéricamente útil al pasajero para hacer frente a la salida (p. ej. retrasos, muelle de salida, organización a bordo, etc.);
- comunicaciones a bordo del barco;
- prestación a bordo del barco de los productos y servicios adquiridos;
- extracción de la información de carácter estadístico, de forma anónima;
- transmisión de sus datos a las agencias marítimas, terminal y autoridades portuarias, las autoridades judiciales y fuerzas del orden;
- contacto de los terceros indicados como «contactos de emergencia», según la directiva (UE) 2017/2109;
- envío de comunicaciones a través de e-mail, con fines promocionales y de marketing, en caso de que haya prestado su consentimiento para este propósito («marketing genérico»);
- envío de comunicaciones a través de e-mail, con fines promocionales y de marketing y/o de tutela de la reputación de marca, en adelante de elaboración de perfiles, en caso de que haya prestado su consentimiento para este propósito («marketing de elaboración de perfiles»);
- envío de cuestionarios anónimos con objetivo de mejorar los servicios propuestos por Grimaldi Group, así como envío de informaciones referentes a: (a) la organización operativa de Grimaldi Group (también no relacionada al viaje adquirido por el interesado); (b) productos/servicios similares a los escogidos por el pasajero (entre los que, como ejemplo no exhaustivo: ofertas para trayectos parecidos a los adquiridos; ofertas para seguros de viaje; ecc.); así como (c) ofertas, descuentos, premios y/o promociones opropuestos por Grimaldi Group sobre productos/servicios disponibles a bordo (por ejemplo servicios de bar, restauración, ecc.) y/o ofrecidos, también no a bordo del barco, por otras empresas partner de Grimaldi Group, en el contexto de regalos y/o iniciativas promocionales reservados a los mismos pasajeros (como ejemplo no exhaustivo: en caso de iniciativas de co-marketing, que permiten a Grimaldi Group de incluir cupones con ofertas de terceros al dorso de Su documento de viaje, ecc.). En este último caso no habrá ninguna comunicación promocional hacia Utd. Por parte de los partner de Grimaldi Group, ni ningún traspaso de Sus datos personales hacia estos partners, a menos que Utd. dé su explícito consentimiento y sea informado en este sentido.

Con respecto al punto 10, se especifica que el artículo 4 del RGPD define la elaboración de perfiles como «cualquier forma de tratamiento automatizado de los datos personales consistente en el uso de dichos datos personales para evaluar determinados aspectos personales relativos a una persona física, en particular para analizar o prever aspectos referidos al rendimiento profesional, la situación económica, la salud, las preferencias personales, los intereses, la confiabilidad, el comportamiento, la localización o los movimientos de dicha persona física». Por lo tanto, la misma se puede considerar una

actividad de elaboración de los datos personales que consiste en subdividir a los clientes en grupos homogéneos en función de su comportamiento. Si expresa su consentimiento, sus datos personales podrían ser tratados para trazar una «historia» de su relación comercial con el Grupo Grimaldi (como ejemplo, se podrán tomar en consideración los distintos «*touch point*» con el Grupo Grimaldi, las modalidades de interacción empleadas por usted, las preferencias y la frecuencia de compra). Dicha actividad busca elaborar un perfil Suyo para personalizar la oferta de servicios y los eventuales servicios específicos solicitados por Usted. En el caso de que usted decida participar en las iniciativas de reputación de marca de Grimaldi Group, podremos tratar Sus datos para reservar promociones a medida.

Se entiende que las actividades a las que se refieren los anteriores puntos 9, 10 y 11 serán desarrolladas únicamente en los datos personales del contacto del *booking holder*, es decir, del sujeto que ha proporcionado su dirección e-mail en la reserva.

Los datos que no pertenezcan a categorías particulares serán tratados para los siguientes fines:

- garantizar al pasajero que lo solicite el uso de asistencias especiales a bordo;
- en caso de urgencia y/o accidente del pasajero a bordo, garantizar al pasajero que lo solicite las curas y/o las formas de asistencia particulares debidas el estado de la salud de dicho pasajero;
- aplicar el descuento especial previsto de antemano para favorecer a las personas con discapacidad y a sus acompañantes, en el caso de que el pasajero haya prestado su consentimiento para este propósito.

3. conservación de los datos personales

Los datos personales son conservados según la tabla que sigue, salvo en caso de obligaciones específicas de ley y/o regulaciones o la necesidad de defender en juicio un derecho de Grimaldi Group que requiera de diferentes plazos de conservación:

Datos	Tiempos de conservación	Fines de la conservación
Nombre Apellidos Sexo N.I.F. Fecha de nacimiento Lugar de nacimiento Nacionalidad Datos del documento de identidad Dirección de residencia Datos relativos a las categorías de asistencia especial a bordo durante la navegación Matrícula de vehículo Número de teléfono Correo electrónico	10 años desde la finalización del viaje	A efectos de la gestión de los cumplimientos posteriores a la ejecución del contrato (p. ej., envío de documentación fiscal, etc.), de satisfacer la obligación de la ley a la que está sujeta Grimaldi Group (incluidas las obligaciones de conservar los registros contables), tutelar los intereses legítimos de Grimaldi Group y oponerse en caso de que surjan eventuales controversias presentadas por parte de los pasajeros
Datos particulares relativos a específicos cuidados y/o necesidades de asistencia del pasajero en caso de situación de emergencia Datos destinados a comunicar el estado de salud tratados por el personal de a bordo en caso de emergencias y/o accidentes Contactos de terceros indicados por el pasajero como «contactos de emergencia»	En virtud del art. 12 del decreto legislativo n. 38/2020, solo durante el tiempo necesario para los propósitos de la presente política y, en todo caso, hasta el momento en el cual el viaje del barco en cuestión se haya completado de un modo seguro y los datos hayan sido declarados en la interfaz única nacional	Garantías de preparación y eficacia de las operaciones de asistencia a bordo, así como la búsqueda y rescate en mar
Nombre Apellidos Fecha de nacimiento País/Provincia Correo electrónico	Con fines de marketing, los datos se conservarán durante los dos años siguientes al último plazo entre la fecha del último viaje y la	Desarrollo de actividades de marketing genérico, marketing de perfiles, envío de correos electrónicos promocionales de

	fecha de adquisición de los datos, sin perjuicio de la posibilidad de darse de baja por parte del usuario en cualquier momento, a través de un enlace presente en cada correo electrónico de comunicación, que se enviará al menos cada 12 meses.	bienes y servicios similares a los adquiridos y otras actividades de comunicación (como se describe en el anterior apartado 2, números 9, 10 y 11)
--	---	--

4. Base jurídica

La base jurídica de las operaciones de tratamiento enumeradas anteriormente en el apartado 2, números 1 a 7, es la necesidad de ejecutar un contrato o medidas precontractuales en interés de cada pasajero (Artículo 6, apartado 1, letra .b, RGPD), así como la necesidad de cumplir con una obligación legal a la que está sujeto el titular del tratamiento (Artículo 6, apartado 1, letra .c, RGPD).

La base jurídica de las operaciones de tratamiento enumeradas anteriormente en el apartado 2, número 8, es la necesidad de cumplir con una obligación legal a la que está sujeto el titular del tratamiento (Artículo 6, apartado 1, letra .c, RGPD).

La base jurídica de los tratamientos enumerados anteriormente en el apartado 2, números 9 y 10, se puede encontrar en su consentimiento (Artículo 6, apartado 1, letra a, RGPD).

La base jurídica de los tratamientos enumerados anteriormente en el apartado 2, número 11, se puede encontrar en el legítimo interés de Grimaldi Group (Artículo 6, apartado 1, letra f, RGPD). En el caso de envío de comunicaciones de naturaleza electrónica por parte de Grimaldi Group relativas a productos/servicios similares a aquellos preseleccionados por Usted, la base jurídica se encuentra en la aplicación del art. 130, apartado 4 del decreto legislativo n. 196/2003.

En cualquier caso, tendrá derecho a oponerse, en cualquier momento y sin coste alguno, a las actividades de tratamiento mencionadas en el apartado 2, números 9, 10 y 11 (limitadas a la actividad de *soft spam*), también revocando el consentimiento otorgado, enviando una solicitud a la dirección de correo electrónico privacy@grimaldi.napoli.it, así como utilizando el canal que se indicará en las comunicaciones que recibirá, o haciendo clic en el enlace correspondiente en los correos electrónicos que se le enviarán.

La base jurídica para las operaciones de tratamiento enumeradas anteriormente en el apartado 2 números 12 y 13 es la existencia de razones de interés público importante sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados miembros, que deben ser proporcionadas a la finalidad perseguida, respetar la esencia del derecho a la protección de datos y prever medidas adecuadas y específicas para tutelar los derechos e intereses fundamentales del interesado, así como con el propósito de proporcionar atención sanitaria a bordo (Art. 9, apartado 2, letras g y h RGPD).

La base jurídica de los tratamientos enumerados anteriormente en el apartado 2, número 14, se encuentra en última instancia en el consentimiento del pasajero (Artículo 9, apartado 2, letra a, RGPD).

5. Transferencia de los datos

Se informa de que los datos de los pasajeros podrían ser comunicados, además de a las sociedades pertenecientes al Grupo Grimaldi, también a la entidad establecida en terceros países, también fuera del territorio de la Unión Europea, en el respeto de los principios establecidos por el Reglamento.

En particular, la comunicación de los datos a las agencias marítimas está prevista dado que las mismas actúan en representación del armador para transmitir los datos a las Autoridades.

El armador por otra parte está obligado a comunicar de forma preventiva los datos de los pasajeros al terminal que, en el respecto la seguridad, deberá comunicar los datos recibidos a las autoridades competentes (como, Autoridad portuaria, Policía fronteriza, Guardia de finanzas y Aduanas).

Así mismo, Grimaldi Group puede comunicar directamente los datos de los pasajeros a las Autoridades anteriormente mencionadas.

6. Comunicación de los datos

Le informamos, también, que el tratamiento previsto de los datos personales y sensibles inherentes, conectados y/o instrumentales al contrato de transporte marítimo, podrá prever el acceso de antemano a los mencionados datos por parte de:

1. Las autoridades públicas de conformidad con la circular del Ministerio de Infraestructuras y Transportes n. 104/2014 en el respecto de la Directiva 98/41/CE (Capitanía de puerto y autoridad portuaria).
2. El Ministerio de Infraestructuras y Transportes – Comandancia general del Cuerpo de Capitanías de puerto.
3. Autoridades judiciales y Fuerzas del Orden, también cuando sea razonablemente necesaria tal comunicación por parte de Grimaldi Group para determinar o defender un derecho propio.
4. El médico de a bordo, en caso de emergencias y/o de accidentes en la persona del pasajero.
5. Las taquillas, terminal y agencias marítimas para la organización de las actividades de embarque/desembarque.
6. La empresa de catering, para el suministro de productos y los servicios a bordo del barco.
7. Sociedades externas que se ocupan de la organización de eventos a bordo del barco.
8. Sociedades con las que se hayan suscrito programas de fidelización o de asociación – por ejemplo, Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI etc. – que, en virtud de acuerdo con Grimaldi Group, le garantizan acceso a descuentos en los servicios ofrecidos por la compañía.
9. Despachos de abogados, en el caso de que surgieran controversias.
10. Compañías de seguros tanto en la fase de reserva de billetes como en fase de reclamación.
11. Peritos en fase de reclamación.

12. Sociedades, incluso no pertenecientes al Grupo Grimaldi, proveedores de otros servicios esenciales para la prestación del transporte marítimo o en el desarrollo de las actividades de *marketing*, también subordinadas a su consentimiento explícito, como el *hosting* de sitios y sistemas web, los servicios e-mail, el marketing, el patrocinio de concursos con premios y otras promociones, los servicios de auditoría, el análisis de los datos, de los estudios de mercado y sondeos de satisfacción.

La necesidad de comunicación de los datos de los pasajeros a las autoridades mencionado en el punto n. 1 deriva de la obligación del recuento y registro de las personas a bordo de los barcos de pasajeros, objeto de la Circular del Ministerio de Infraestructuras y Transportes n. 104/2014.

Los datos relativos al contacto de emergencia indicado por los pasajeros, así como los datos relativos a las categorías particulares suministradas para la administración de tratamientos especiales y/o asistencia en caso de la emergencia, serán comunicados, antes de la salida o no más tarde de los 30 minutos posteriores a la salida, al comandante y al comisario del barco en el que se encuentra el pasajero y en cualquier caso introducidos por Grimaldi Group en la interfaz única nacional según lo previsto de conformidad con la Directiva (UE) 2017/2109 con el fin de garantizar la preparación y la eficacia de las operaciones de búsqueda y rescate en el mar.

Podría ser necesario para Grimaldi Group – en base a las leyes, procedimientos legales, controversias y/o demandas de autoridades públicas o gubernamentales dentro o fuera de Su estado de residencia, con propósito de seguridad nacional y otras aplicaciones la importancia pública – comunicar sus datos personales. Cuando sea legalmente posible, le informaremos antes de dicha comunicación.

Podríamos, por otra parte, comunicar sus datos personales si establecemos de buena fe que tal comunicación es razonablemente necesaria para hacer valer y para proteger los derechos de Grimaldi Group y activar las medidas disponibles.

7. Naturaleza de la aportación de los datos y consecuencias de una posible falta de comunicación de los datos

La comunicación de datos no referentes a categorías particulares (a excepción del dato relativo al contacto de emergencia) es necesaria para la ejecución exacta de las obligaciones contractuales y precontractuales a nuestro cargo, y su falta de comunicación implica la imposibilidad de concluir el contrato de transporte marítimo exigido por ella, así como de cumplir exactamente con las obligaciones legales y de aquellas derivadas del interés público por la tutela de la seguridad en los puertos.

La comunicación de los datos relativos al «contacto de la emergencia» del pasajero es, en cambio, opcional: la falta de comunicación no tendrá por lo tanto ningún impacto en la conclusión del contrato del transporte de marina exigido.

La comunicación de los datos pertenecientes a categorías particulares es opcional. Sin embargo, si tales datos son aportados, Grimaldi Group podrá satisfacer del mejor modo posible las necesidades de los pasajeros y prestar a estos últimos la atención necesaria, así como aplicar – en los casos y de los modos previstos de antemano – los especiales descuentos reservados.

8. Derechos de los interesados

Cualquier pasajero puede, en cualquier momento, ejercer los siguientes derechos (dentro de los límites establecidos por el RGPD):

1. de acceso a los datos personales, solicitando que estos datos estén disponibles de forma inteligible, así como con los fines en que se basa el tratamiento;
2. de obtener la rectificación o cancelación de los mismos o la limitación del tratamiento;
3. de retirar el consentimiento (cuando la base jurídica del tratamiento lo contemple) sin perjuicio de la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de la revocación;
4. de obtener la portabilidad de los datos;
5. de oponerse al tratamiento de los datos;
6. de presentar una queja a la autoridad de control competente, que en Italia es el Garante para la Protección de los Datos Personales, siguiendo las instrucciones que figuran en el sitio web de dicha autoridad.

Los derechos anteriores pueden reclamarse contactando en la siguiente dirección de correo electrónico: privacy@grimaldi.napoli.it.

Es posible contactar con el Responsable de la Protección de Datos (DPO) designado por las Sociedades del Grupo Grimaldi en la siguiente dirección de correo electrónico: DPO@grimaldi.napoli.it.

9. Modificaciones en este documento

Grimaldi Group se reserva el derecho de actualizar el contenido de la presente política de privacidad relativa al tratamiento de datos personales de sus pasajeros de conformidad con la legislación nacional aplicable sobre protección de datos personales. Cualquier noticia relacionada con la actualización de esta política será comunicada a las partes interesadas en la forma definida por Grimaldi Group.