par	TITOLO	pag
	INTRODUZIONE	2
1	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	2
2	ORGANIZZAZIONE	2
3	BRANDING	3
4	CONTRATTI DI VIAGGIO	3
5	APPROVVIGIONAMENTI	3
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	4
10	PASSEGGERI DISABILI	6
11	PASSEGGERI MINORENNI	7
12	PASSEGGERE IN STATO DI GRAVIDANZA	8
13	TRASPORTO DI ANIMALI AL SEGUITO	8
14	REGISTRAZIONI PASSEGGERI	9
15	AUTISTI	12
16	ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI AGENTI DI PORTO	12
17	ISTRUZIONI DI LAVORO PER LE NAVI	16
18	ISPEZIONI E CONTROLLI	22
19	CONTROLLO DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI NON CONFORMI	23
20	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	23

Data	Preparato	Data	Verificato	Approvato
08/10/2026	dott.ssa. Piera Schisa	08/10/2026	dott.ssa. Chiara Attena	Dirigente Responsabile del Dipartimento Passeggeri dott.ssa Francesca Marino
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.	**<u>ORGANIZZAZIONE</u>** <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.	**Pianificazione 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 del Responsabile del Settore Passeggeri e approvate dalla Direzione
4.3.	**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, 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.
4.4	**CONTRATTI 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.	**Prenotazioni e vendita biglietti** Gli uffici cui al § 7.1. hanno accesso diretto al sistema di prenotazione elettronico della Grimaldi Lines.
7.3.	**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.
7.4.	**Documenti di viaggio** Tutti i passeggeri devono essere in possesso di documenti validi. È responsabilità del passeggero verificarne la validità. Durante le operazioni di imbarco, saranno effettuati controlli da parte dal personale di terra.
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 Sig.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 Sig.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. Sono ammessi come veicoli al seguito passeggeri i veicoli utilizzati per finalità personali, sportive, ricreative o di uso proprio, purché non destinati al trasporto commerciale di merci, non soggetti a normativa DG/IMDG/ADR e compatibili con le caratteristiche tecniche e di sicurezza della nave. Per il trasporto al seguito di passeggeri di imbarcazioni a motore su rimorchio (barche, moto d'acqua, gommoni e piccole imbarcazioni) è obbligatorio che il serbatoio del carburante sia completamente vuoto, la batteria scollegata e che, al check-in, il passeggero compili e sottoscriva l'apposita dichiarazione, disponibile sul sito web nella sezione dedicata all'imbarco veicoli https://www.grimaldi-lines.com/it/per-partire/imbarco-auto-sui-traghetti/ e presso le biglietterie dei porti. Il mancato rispetto anche di uno solo dei suddetti

	requisiti o la mancata compilazione e sottoscrizione della dichiarazione comportano il rifiuto del check-in e dell'imbarco del mezzo, senza diritto al rimborso. Restano altresì ammessi i bus turistici che accompagnano gruppi di passeggeri. La Compagnia si riserva in ogni caso di verificare la natura del trasporto e di richiedere documentazione e/o informazioni integrative ai fini della sicurezza, della conformità normativa e della corretta classificazione commerciale dell'imbarco. Non è dovuto alcun rimborso in caso di mancato imbarco di veicoli contenenti merci destinate alla vendita, alla distribuzione commerciale o al trasporto in conto terzi. I mezzi impiegati, per loro stessa natura, per attività professionali di trasporto, logistica, distribuzione commerciale o trasloco professionale (tra i quali ad esempio carro attrezzi, cassonato, motrice) devono viaggiare come merce. È escluso qualsiasi veicolo che trasporti merce e articoli destinati alla commercializzazione. È consentito il trasporto di un solo veicolo per ogni passeggero purchè munito dei documenti di guida e di circolazione.
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. I ponti garage non sono accessibili ai passeggeri durante la navigazione
9.5.	**Procedura imbarco biciclette e monopattini** I passeggeri che viaggiano senza veicolo, ma con bicicletta o monopattino al seguito dovranno recarsi al terminal accedendo alle corsie d'imbarco riservate ai passeggeri che viaggiano senza veicolo al seguito. All'interno dei terminal i passeggeri non potranno circolare in sella alla bicicletta o al monopattino, ma dovranno condurli a mano. Una volta giunti alla rampa, i passeggeri che viaggiano senza veicolo ma con bicicletta o monopattino al seguito saranno indirizzati dal personale di bordo presso la zona dedicata allo stivaggio per posizionarli, zona che coincide con quella riservata alle moto. Durante l'intera durata del viaggio le biciclette e i monopattini dovranno permanere in garage, non potranno quindi essere introdotti né in cabina né presso le aree passeggeri.

10.	**PASSEGGERI DISABILI**
	Si intende per «persona con disabilità» e «persona a mobilità ridotta» (di seguito PMR), qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri. Il vettore e gli operatori dei terminali compiranno ogni sforzo ragionevole per garantire che l'assistenza sia fornita in modo tale che la PMR possa imbarcarsi, sbarcare e viaggiare sulla nave. Tuttavia, qualora non fosse assolutamente possibile consentire l'imbarco per giustificati motivi di sicurezza e/o qualora la progettazione della nave da passeggeri o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto, compresi i terminali portuali, renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili, alla PMR potrà essere rifiutata la prenotazione e/o l'emissione del biglietto e/o essere negato l'imbarco. Alle PMR alle quali venga negato l'imbarco, per i motivi di cui sopra, verrà consentito di scegliere tra il diritto al rimborso o il trasporto alternativo. È onere della PMR segnalare per iscritto, contestualmente all'acquisto del biglietto o almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria, (24 ore prima per le Linee in Convenzione) le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. La richiesta di assistenza deve essere inviata alla Compagnia (con allegata copia di un documento d'identità), all'indirizzo mail info@grimaldi.napoli.it Per qualsiasi altro tipo di assistenza, le PMR devono informare il Vettore o l'operatore del terminale con almeno quarantotto ore d'anticipo La PMR dovrà presentarsi al porto all'orario convenuto, e in ogni caso almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza (30 minuti prima per le Linee in Convenzione). Al fine di garantire l'imbarco prioritario della PMR con veicolo a seguito, ed assegnare il posteggio dedicato a bordo, sarà necessario presentarsi al porto due ore e mezza prima dell'imbarco (quattro ore e mezza prima se si viaggia da/per la Tunisia). Oltre il suddetto termine, il posteggio dedicato e l'imbarco prioritario non potranno essere garantiti. Una volta arrivato al porto, la PMR può recarsi allo sportello dedicato all'ASSISTENZA PMR Grimaldi Lines o raggiungere direttamente il piazzale di imbarco in auto con le quattro frecce accese, in attesa che un addetto fornisca il tipo di assistenza di cui necessita ed indichi dove parcheggiare l'autovettura sul ponte garage, per raggiungere più comodamente gli ascensori, fornendo la sedia a ruote di bordo, se necessario. Qualora sia strettamente necessario ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento Europeo n. 1177/2010 il vettore può esigere che la PMR sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza necessaria. L'accompagnatore in questione è trasportato gratuitamente. In ossequio alla normativa applicabile ed in particolare ai sensi del Regolamento UE n. 1177/2010 e del Regolamento UE n. 392/2009, la Compagnia assicura il risarcimento del danno derivante

	dalla perdita o dal danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta (PMR), se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del Vettore. Al fine di poter richiedere il risarcimento dei danni, i passeggeri possono inviare una richiesta scritta alla Compagnia via e-mail all'indirizzo customer@grimaldi.napoli.it, oppure mediante posta ordinaria raccomandata, posta elettronica certificata, eventualmente utilizzando l'apposito modulo di reclamo presente sul sito internet istituzionale della Compagnia. In caso di necessità, la Compagnia compirà ogni sforzo per fornire rapidamente un'adeguata attrezzatura temporanea sostitutiva. L'assistenza alla PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata. Se è stato dato preavviso riguardante l'arrivo di una PMR a bordo, il Commissario predispone l'assistenza necessaria al regolare svolgimento del viaggio, dal momento dell'imbarco a quello dello sbarco. Il Commissario, infatti, indica sul piano nave le cabine in cui alloggiano le PMR e ne consegna copia al Comandante. Il personale di bordo, scelto per assistere le PMR dovrà sempre portare al braccio, ed in modo visibile, la fascia di colore bianco/azzurro riportante la dicitura ASSISTANCE, affinché possa facilmente essere riconosciuto dai passeggeri. La biglietteria di terra, che provvede ad effettuare il check-in, consegna alle PMR che imbarcano con veicolo proprio un tagliando adesivo da incollare su detto veicolo. Se la PMR preferisce recarsi direttamente sul piazzale antistante il molo di imbarco per effettuare il fast check-in, potrà rendersi riconoscibile accendendo le 4 frecce e/o apponendo sul cruscotto un foglio A4 con la scritta PMR che avrà ricevuto in fase di prenotazione come allegato al biglietto. All'arrivo a bordo detti veicoli vengono indirizzati verso le aree di parcheggio a loro destinate, posizionate in prossimità degli ascensori o della cabina riservata. Anche i porti di sbarco vengono preventivamente informati della presenza di una PMR, ma in ogni caso, prima dell'arrivo a destinazione, il Commissario trasmette all'agente eventuali necessità di trasporto a terra. Le suddette aree consentono la piena mobilità delle PMR e il facile accesso alle aree passeggeri. Prima dell'arrivo a destinazione, il Commissario trasmetterà all'agente portuale eventuali necessità di trasporto a terra. In caso di emergenza la persona preposta aiuta la PMR a raggiungere il punto di riunione e i punti d'imbarco. Il raggiungimento dei ponti nave è facilitato dalla presenza di ascensori provvisti di tastiera luminosa, audio e tasti appropriati per passeggeri non vedenti. A bordo delle navi sono disponibili cabine attrezzate per PMR, conformemente alla normativa vigente di riferimento. Nelle aree pubbliche i percorsi che portano ai principali servizi di bordo sono evidenziati da guide tattili. Sono presenti, inoltre, servizi igienici dedicati ed attrezzati per le PMR. A bordo delle navi sono presenti posti riservati alle PMR, evidenziati mediante targhette identificative e forniti di dotazioni per il fissaggio delle sedie a rotelle. Per rendere facilmente accessibile ai passeggeri PMR il documento di Sintesi delle disposizioni relative ai Diritti dei Passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, una copia cartacea dello stesso viene lasciata nella cabina a loro destinata; in caso di PMR non vedenti o ipovedenti, sarà disponibile alla reception della nave una registrazione audio con gli stessi contenuti ed un dispositivo per farla ascoltare. All'interno della suddetta Sintesi sono chiarite anche le modalità per l'invio di reclami.
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, non accompagnati da almeno uno dei genitori, 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, né 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 da compagnia elencati nell'Allegato I del Reg. (UE) 576/2013. Il trasporto di animali diversi da Animali Domestici è da escludere come "a seguito passeggero" e deve essere trattato con accordo "ad hoc".
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. L'accesso può essere loro consentito, a discrezione del Commissario di bordo, anche nelle zone comuni, nei ristoranti e nelle sale destinate ai passeggeri purché alloggiati all'interno di apposito trasportino; fatta eccezione per i cani guida dei passeggeri privi di vista di cui alla legge n. 37/1974. L'accesso dei cani e dei gatti nelle sale poltrone, invece, è consentito, a condizione che gli stessi siano custoditi all'interno di apposito trasportino, il quale deve essere ben aerato, impermeabile e resistente, e deve consentire all'animale di stare in una posizione comoda, di potersi girare e di accucciarsi. L'accesso dei cani e dei gatti nelle cabine è ammesso previa presentazione della certificazione, in corso di validità, attestante il corretto trattamento antiparassitario, eventualmente già contenuta nella documentazione obbligatoria per il viaggio (i.e. libretto sanitario o PET passport). In assenza di tale certificazione, per ragioni di salute e di sicurezza pubblica, i cani potranno viaggiare solo in appositi canili. Non è consentita la presenza di animali all'interno dei veicoli a seguito durante la navigazione. A bordo sono disponibili aree specifiche per lo sgambetto e deiezione. Con l'acquisto del servizio di bordo denominato pet in cabin, il passeggero ha la possibilità di portare l'animale domestico in cabina con sé. Il set up delle cabine che ospitano animali prevede l'utilizzo di biancheria da letto dedicata (piumino invece di coperta) e, dopo l'uso, un trattamento di pulizia di fine viaggio adatto alla presenza di animali.
13.4.	**Vitto e pulizia** Il passeggero deve provvedere al vitto per l'animale. Il personale di bordo non è in nessun modo obbligato a fornire il cibo, ma solo 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 risarcite 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 previa disponibilità nave.
13.7.	**Biglietto** L'animale va incluso nel biglietto e può viaggiare sia nel canile, che in cabina. Per consentire l'accesso del pet in cabina, è necessario acquistare il servizio "pet in cabin" che prevede uno specifico corredo da letto e, dopo l'uso, un trattamento di pulizia di fine viaggio adatto alla presenza di animali. Il cliente che sceglie il servizio di bordo che consente di portare l'animale in cabina potrà richiedere alla reception una welcome bag con alcuni prodotti omaggio per rendere la traversata del suo amico a 4 zampe ancora più confortevole. Le cabine possono ospitare fino a 3 animali domestici.
13.8.	Imbarco e controllo Per gli animali domestici (cani) è obbligatorio: Per le tratte nazionali è necessario il libretto sanitario; per i cani è altresì richiesta l'iscrizione all'anagrafe canina (microchip registrato). In alternativa, è possibile esibire il PET passport. Per i trasporti a carattere non commerciale da uno Stato membro dell'Unione europea all'altro o da un territorio o un paese terzo in uno Stato membro dell'Unione europea si applicano le disposizioni del Reg. (UE) n. 576/2013. In particolare, per i trasporti effettuati da uno Stato membro dell'Unione europea o dall'Irlanda del Nord verso un altro Stato membro dell'Unione europea o verso l'Irlanda del Nord è necessario il Passaporto europeo per animali da compagnia in corso di validità (PET), in conformità con il modello di cui al Reg. di esecuzione (UE) n. 577/2013. Il Passaporto europeo dell'animale include tutte le certificazioni necessarie. Per i trasporti effettuati da un territorio o paese terzo in uno Stato membro dell'Unione europea è necessario disporre del certificato sanitario dell'UE in corso di validità, in conformità con il modello di cui all'allegato IV al Reg. di esecuzione (UE) n. 577/2013, nonché la "dichiarazione scritta" di cui al medesimo allegato I cani, gatti e furetti che vengono introdotti in UE dalla Tunisia devono essere identificati tramite un microchip o un tatuaggio chiaramente leggibile, se apposto prima del 03/07/2011. Sulle linee per la Tunisia, in conformità alla comunicazione ufficiale del Ministero dei Trasporti Tunisino (OMMP), è fatto espresso divieto di imbarcare i cani delle seguenti razze: Pit bull, Rottweiler, Tosa, Mastiff e Boer Bull. In caso di mancato rispetto di tale divieto, l'animale non sarà imbarcato. Se un passeggero si presenta al controllo 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. Nel caso in cui un passeggero venga trovato con un animale a bordo, non citato sul biglietto, la nave deve procedere come indicato § 13.1 al paragrafo 13.8. Se l'animale è in cabina, deve corrispondere anche la quota prevista per il servizio pet in cabin. Gli animali non possono viaggiare in nessun caso all'interno dei veicoli dei passeggeri
13.10	**Cani 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.
14.	**REGISTRAZIONE PASSEGGERI** **Controllo passeggeri all'imbarco / Conteggio passeggeri negli scali intermedi**
	Come previsto dal Decreto legislativo dell' 11 maggio 2020 n.38 (recepimento della Direttiva 2017/2109/UE) che dall'entrata in vigore e, fino all'emanazione di specifico provvedimento da parte dell'Amministrazione di bandiera, definisce che le Società possono continuare a comunicare le informazioni relative alle persone a bordo all'addetto alla registrazione dei passeggeri della Società o al sistema a terra della Società avente la stessa funzione , senza l'obbligo di

	approvazione preliminare del sistema di registrazione dal competente ministero trasporti per tramite il comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto purché , 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. 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 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 passeggero 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 dal personale di terra tramite il DMGPAX Mobile installato sui palmari Zebra durante l'imbarco dei passeggeri a piedi e con veicolo a seguito; L'imbarco di tutti i passeggeri a piedi dovrà avvenire attraverso un singolo accesso pedonale debitamente indicato; b. 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 palmari, lettori ottici o spunta manuale) Si precisa che in accordo a quanto disposto dalla vigente normativa, come già previsto dalla procedura 4 allegata al manuale SMS, il Commissario trasmette al RESPONSABILE SISTEMA REGISTRAZIONE PASSEGGERI la lista passeggeri completa entro 15 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 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 in fase di prenotazione raccolgono i dati obbligatori previsti dal Decreto legislativo dell'11 maggio 2020 n.38: nome, cognome, sesso, nazionalità, data di nascita, un numero di contatto in caso di emergenza, se richiesto dal passeggero 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.

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 dalle normative vigenti.

Il Commissario, o persona da lui delegata, ricevuta la lista passeggeri e a chiusura dell'imbarco, scarica nel sistema DMGPAX 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 15 minuti dalla partenza della nave. Il limite di 15 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, 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.

Il sistemi (software) di registrazione e-booking soddisfa tutti i criteri di funzionalità previsti dalla normativa vigente, 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 dalle normative vigenti, nonché il rispetto del (GDPR) 2016/679.

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 15 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 15 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 le carte d'imbarco. I passeggeri che non sono in possesso le carte d'imbarco 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 le carte d'imbarco. Le carte d'imbarco, per la legge sulla privacy, dovranno essere distrutte. 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. *(L'Amministrazione, per stabilire le nuove modalità tecnico operative di trasmissione dei dati, prevede un regime transitorio di 6 anni che possa garantire la continuità nelle comunicazioni dell'informazioni richieste attraverso l'attuale sistema di registrazione delle persone a bordo delle navi passeggere in accordo al decreto legislativo nr.38 del 11 maggio 2020 e come descritto nella circolare sicurezza della navigazione nr.157/2020)
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 DirCom 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, le toilette e 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-conducente, 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 di terra effettua il check-in dei passeggeri effettuando controllo mediante apposito palmare (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 personale di terra 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 indicato 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
	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/165e7c7af6ba 0f7624234128*** oppure nel caso di passeggeri non aventi cittadinanza italiana è opportuno consultare l'Autorità competente del paese d'origine. Prima di intraprendere il viaggio, il passeggero dovrà accertarsi di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria per sbarcare nel porto di destinazione; il Vettore marittimo non potrà in nessun caso rispondere dell'eventuale diniego dello sbarco da parte delle locali autorità, in caso di insufficienza della documentazione necessaria per l'ingresso nel Paese di destinazione. Il documento d'identità potrà essere esibito anche in formato digitale tramite app IO.
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. 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. Lista passeggeri per la polizia di frontiera 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 15 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 contente 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** In caso ritardo superiore ai 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto, la Compagnia attiva

	la procedura in conformità a quanto disposto dal Regolamento Europeo n 1177/2010. In caso di ritardo pari a 30 e/o 60 minuti rispetto all'orario di partenza previsto, la Compagnia, ancorché non obbligata, informa i passeggeri a mezzo sms e tramite e-mail.
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** Il passeggero che desideri presentare un reclamo al Vettore ai sensi del Regolamento UE 1177/2010 e della Delibera ART 83/2019, potrà trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il Vettore dovrà notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente al reclamo non dovrà superare i due mesi dal ricevimento dello stesso. I reclami possono essere inviati in lingua italiana e/o greca e/o inglese: – via e-mail all'indirizzo: customer@grimaldi.napoli.it – via posta certificata all'indirizzo: grimaldieuromed@legalmail.it – via posta ordinaria / raccomandata a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Napoli. Il reclamante potrà utilizzare l'apposito form scaricabile dal sito web del Vettore (per Grimaldi

	Euromed S.p.A.: www.grimaldi-lines.com; per Minoan Lines S.A.: www.minoan.gr) nella sezione Reclami, o inviare una comunicazione contenente almeno: 1. i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) allegando copia del documento di identità e i dati identificativi dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega; 2. i riferimenti identificativi del viaggio (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto); 3. la descrizione della non coerenza del servizio rispetto a requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, per le Linee in convenzione (Napoli-Cagliari, Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia), dalla Carta dei Servizi. In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra, laddove il reclamo sia stato presentato in maniera completa e con le modalità sopra indicate, o in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, il passeggero potrà: 1. utilizzare la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie dinanzi agli organismi contemplati dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 21/2023; 2. presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite una delle modalità di seguito indicate: - on-line: tramite il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe), accessibile dal sito dell'Autorità (www.autorita-trasporti.it); - compilando gli appositi moduli disponibili sul sito dell'Autorità, da inviare unitamente alla documentazione obbligatoria, con posta elettronica certificata (al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it) esclusivamente in formato .pdf, oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti degli utenti -Via Nizza 230 – 10126 Torino. In caso di ritardo nella risposta al reclamo da parte del Vettore, qualora si trovi in Italia il porto di partenza (ovvero il porto di destinazione qualora il porto di partenza si trovi in un Paese non appartenente all'Unione europea), il passeggero avrà diritto ad un indennizzo automatico come previsto dalla misura n. 5 della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 83/2019 reperibile sul sito della Autorità, al seguente link: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf
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 l'uniforme. Le Uniformi del personale di bordo devono essere sempre in ordine e pulite. E' responsabilità del Comandante accertarsi che tutto il personale indossi le uniformi in linea con gli standard aziendali. I rapporti con i clienti devono essere professionali ed 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 dovrà indossare l'apposito badge aziendale rilasciato al momento dell'imbarco.
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> Previa 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 Sig.ri Armatori ✓ Autorizzazione dell'Ufficio Passeggeri Le richieste di "up-grading" devono pervenire alla nave in forma scritta dall'Ufficio Passeggeri di Napoli. Eventuali Upgrade e/o downgrade inerenti alle cabine dovranno essere comunicate dal commissario di bordo all'Ufficio passeggeri.
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. Le operazioni di sbarco dovranno svolgersi in maniera celere ed ordinata. I passeggeri dovranno essere raggruppati in aree diverse della nave dove dovranno attendere gli annunci per lo sbarco che verranno diramati tramite sistema interfono di bordo a cura del commissario di bordo o suo delegato. 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 cabina 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 riscendere 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. Il Comandante riveste una posizione di garanzia connessa al rispetto del Divieto di Fumo.
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. Su alcune navi, sono presenti distributori automatici di snack e bevande.
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. 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. 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 – Oggetti smarriti** Ciascun passeggero può portare con sé a bordo della nave, senza che sia dovuto alcun supplemento, un bagaglio non registrato contenente esclusivamente oggetti personali, nei limiti di dimensione di seguito precisati: 56x45x25 cm, per ciascun passeggero che viaggia in poltrona, in passaggio ponte o in cabina. In aggiunta, ciascun passeggero può portare con sé a bordo della nave senza alcun supplemento un piccolo bagaglio della tipologia di una borsa o zaino. Fatta eccezione per le Linee in convenzione, il trasporto di ulteriori bagagli, anche ove non eccedenti i suddetti limiti di peso e volume, è soggetto al pagamento di un supplemento tariffario, pari a € 10 per ciascun bagaglio, da corrispondersi in fase di imbarco. Sulle linee da/per la Tunisia, il servizio di trasporto di tali bagagli è pre-acquistabile durante il processo di prenotazione, ad un prezzo di € 7 tramite i seguenti canali: (i) On-line sul sito www.grimaldi-lines.com; (ii) contattando il Call Center Grimaldi Lines al numero 081496444; (iii) inviando una mail ad info@grimaldi.napoli.it; (iv) recandosi presso i punti vendita Grimaldi Tours. Il trasporto di masserizie, mobili, elettrodomestici o altri oggetti ingombranti è soggetto al pagamento di un supplemento tariffario, pari a € 30 per ciascuna unità, da corrispondersi in fase di imbarco. Non sono dovuti supplementi tariffari per i bagagli e/o gli oggetti trasportati dentro o sopra il veicolo al seguito del passeggero nel rispetto delle norme di sicurezza. Ciascun passeggero con veicolo al seguito è tenuto a portare con sé il bagaglio a mano e i documenti di cui abbia necessità durante il viaggio, poiché i ponti garage rimangono chiusi durante la navigazione. Fatta eccezione per i bagagli non registrati di cui al primo comma, gli ulteriori bagagli e/o gli oggetti ingombranti che non siano trasportati dentro o sopra il veicolo al seguito del passeggero saranno stivati nel bagagliaio della nave. A tal fine, il passeggero dovrà recarsi presso la reception della nave presentando il biglietto di passaggio e un valido documento di identità, compilare e sottoscrivere un apposito modulo ed aver cura di conservare la relativa ricevuta di deposito da presentare al momento del ritiro del bagaglio .È responsabilità del passeggero non lasciare nel bagaglio da depositare alcun documento di identità o altro documento necessario per il viaggio. Non è consentito il deposito di articoli o merci vietati dalla legge e/o considerati pericolosi dalla legge e/o dalla Compagnia, nonché articoli che per loro natura o imballaggio possono arrecare danno a persone, all'ambiente o ad altri bagagli trasportati e/o depositati. Salvo diversa pattuizione, il Vettore non assume obblighi di custodia di oggetti di valore (es. gioielli, denaro, opere d'arte) e declina ogni responsabilità in merito all'eventuale furto, perdita, smarrimento o danneggiamento di tali oggetti. Durante la navigazione non sarà possibile accedere al bagaglio depositato. Il bagaglio verrà restituito dietro presentazione dell'apposita ricevuta e di un valido documento di identità. Il Vettore risponde dell'eventuale perdita o dei danni al bagaglio unicamente se l'evento è imputabile al Vettore stesso, nei casi e nei limiti previsti dal Regolamento (CE) n. 392/2009, dal Codice della Navigazione Italiano e/o da altra normativa italiana ed internazionale eventualmente applicabile. In caso di perdita o danni al bagaglio, il passeggero è tenuto a presentare una denuncia scritta al Vettore. In caso di danni visibili ai bagagli, la denuncia scritta deve essere effettuata presentando alla Reception di bordo o presso la Biglietteria del Porto l'apposito modulo di reclamo, oppure con le modalità previste dall'art. 24 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto. Qualora si tratti del bagaglio non

	registrato, la denuncia scritta deve essere presentata prima di sbarcare o al momento dello sbarco. Qualora si tratti degli altri bagagli e/o oggetti ingombranti, la denuncia scritta deve essere presentata prima o al momento della loro riconsegna. In caso di danni non visibili o perdita dei bagagli e/o degli oggetti ingombranti, la denuncia scritta deve essere presentata nelle modalità previste dall'art. 24 delle presenti Condizioni Generali di Trasporto e nel termine di 15 giorni dalla data dello sbarco o della riconsegna o dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna. La denuncia scritta non è necessaria se la perdita o i danni siano stati accertati congiuntamente e risultino da apposito verbale predisposto al momento della ricezione. Nel caso in cui il passeggero si accorga di aver smarrito degli effetti personali quando è ancora a bordo della nave potrà rivolgersi direttamente alla Reception per segnalare lo smarrimento. In caso di mancato rinvenimento degli oggetti, o nel caso in cui il passeggero dovesse accorgersi di aver dimenticato un oggetto personale a bordo quando è già sbarcato dalla nave, potrà effettuare una segnalazione all'ufficio preposto del Vettore inviando una e-mail all'indirizzo customer@grimaldi.napoli.it. La segnalazione dello smarrimento dovrà essere inviata entro 15 giorni dalla data dello sbarco del passeggero.
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.	**Negozio** 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 €uro 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 di prodotti soggetti a Monopolio di Stato 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 elencate nella predetta circolare 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. L'esenzione non può essere applicata alle tratte nazionali. Nel gestionale di bordo (software DMSQL) è prevista apposita procedura per permettere ai Commissari di Bordo di controllare che le erogazioni avvengano secondo quanto previsto dalla predetta circolare (Sezione 21 - Manuale Gestione Contabile Ufficio Commissari navi ro/pax). L'esenzione non può essere applicata alle tratte nazionali. Nel gestionale di bordo (software DMSQL) è prevista apposita procedura per permettere ai Commissari di Bordo di controllare che le erogazioni avvengano secondo quanto previsto dalla predetta circolare (Sezione 21 - Manuale Gestione Contabile Ufficio Commissari navi ro/pax)
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. Ogni cabina dovrà essere dotata di un "suggestion form". Durante la sistemazione delle cabine, il personale di bordo dovrà consegnare al commissario e/o capo eventuali suggestion form ritrovati.
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.

	Non è consentito 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. Reclami ricevuti dal 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).