

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO SUI TRAGHETTI GRIMALDI LINES E MINOAN LINES (LINEA BRINDISI-CORFU'-IGOUMENITSA)

Ed. AGOSTO 2026

Per gli "Eventi a bordo" ed i pacchetti "Nave + Soggiorno" di Grimaldi Lines Tour Operator valgono le Condizioni Generali riportate sul sito www.grimaldi-touoperator.com. I singoli programmi di viaggio sono consultabili sul sito www.minoan.gr/it.

Per i biglietti emessi tramite altri Tour Operator si applicano le speciali Condizioni di modifica ed annullamento stabilite dai singoli tour operator.

Per i "Gruppi" valgono le Condizioni Generali di Trasporto per i viaggi di gruppo ("Condizioni Generali di Trasporto Gruppi"), comunicate in fase di preventivo e consultabili sul sito www.grimaldi-lines.com e www.minoan.gr/it.

La Grimaldi Group S.p.A. opera quale agente del Vettore, come sotto definito.

Il trasporto di passeggeri, loro bagagli e veicoli al seguito effettuato dal Vettore, come sotto definito, è regolato dalle seguenti Condizioni Generali di Trasporto.

Il passeggero, acquistando il biglietto, accetta le Condizioni Generali di Trasporto riportate qui di seguito. Allo stesso modo all'atto della prenotazione e/o all'acquisto del biglietto il passeggero autorizza al trattamento dei dati personali secondo le modalità specificate all'interno dell'Informativa sulla Privacy riportata in calce al presente documento ed in conformità al Decreto Legislativo 196/2003.

1. DEFINIZIONI. **Vettore:** Grimaldi Euromed S.p.A. e, Minoan Lines per le linee Brindisi-Corfu-Igoumenitsa, Grimaldi Euromed S.p.A. o Minoan Lines S.A. Il Vettore è indicato nel titolo di viaggio; **Veicolo al seguito:** il mezzo a motore (incluso l'eventuale mezzo trainato) imbarcato al seguito di un passeggero, utilizzato per il trasporto di persone e merce non destinata alla vendita, di proprietà o legalmente a disposizione del passeggero indicato sul biglietto di passaggio; **PMR:** persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio per rispondere ad esigenze specifiche; **Contratto di Servizio:** Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Napoli, Cagliari, Palermo e viceversa e Civitavecchia, Arbatx, Cagliari e viceversa, stipulato con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili; **Linee in convenzione:** Napoli-Cagliari, Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia.

2. NAVI. Le navi in servizio sono Ro/Pax o Cruise Ferry, adibite al trasporto di passeggeri e merci.

3. NORME APPLICABILI. Oltre che dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, il contratto di trasporto di passeggeri, loro bagagli e veicoli al seguito è disciplinato dal Regolamento (UE) n. 1177/2010, dal Regolamento (CE) n. 392/2009, dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974 come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002, dal Codice della Navigazione Italiano così come interpretato in conformità all'Ordinamento Giuridico Italiano, ove applicabile, nonché da eventuali successive modifiche della succitata normativa e/o di eventuali ulteriori normative eventualmente applicabili. Per i servizi di trasporto tra Napoli, Cagliari, Palermo e viceversa e Civitavecchia, Arbatax, Cagliari e viceversa, si applicano altresì le disposizioni di cui al Contratto di Servizio.

4. POTERE DEL COMANDANTE. Il Comandante della nave ha piena facoltà di procedere senza pilota, di rimorchiare ed assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla rotta ordinaria, di toccare qualsiasi porto (si trovi o no sull'itinerario della nave) di trasferire il passeggero ed il suo bagaglio su altra nave per la prosecuzione del viaggio. Il vettore e per esso il Comandante della nave ha facoltà di rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non consentono di affrontare il viaggio. Nel caso in cui il Comandante rifiuti l'imbarco del passeggero per un giustificato motivo il Vettore sarà tenuto unicamente al rimborso del costo del biglietto di passaggio. Inoltre, il Vettore e per esso il Comandante della nave ha facoltà di sbarcare durante il viaggio, in qualsiasi porto intermedio, il passeggero che risulti in condizioni di salute che non consentono la prosecuzione del viaggio o che arrechi pericolo o disturbo agli altri passeggeri o all'equipaggio. Il passeggero è assoggettato ai poteri disciplinari del Comandante della nave per tutto quanto attiene alla sicurezza della nave e della navigazione. Il Vettore e il Comandante della nave avranno facoltà di eseguire qualsiasi ordine o direttiva impartita da Governi ed Autorità di qualsiasi Stato o di soggetti che agiscono o dichiarano di agire per conto o con il consenso di tali Governi o Autorità o qualsiasi altro soggetto che, in base alle condizioni della copertura assicurativa rischi guerra della nave, ha diritto di impartire tali ordini o direttive. Tutte le azioni ed omissioni poste in essere dal Vettore o dal Comandante, in esecuzione o in conseguenza di tali ordini o direttive, non saranno considerati inadempimenti del contratto. Lo sbarco dei passeggeri, del bagaglio e del veicolo al seguito in conformità a tali ordini o direttive, libera il Vettore da qualsiasi responsabilità per la prosecuzione del viaggio o il rimpatrio dei passeggeri.

5. LIMITI DI RESPONSABILITÀ. La responsabilità del Vettore per la perdita di vita umana, per danni fisici e/o per perdita o danni al bagaglio, veicolo al seguito, oggetti di valore, effetti personali e/o altri beni del passeggero non può in nessun caso superare i limiti previsti dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974 come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002 e/o dal Codice della Navigazione Italiano e/o da altra normativa italiana ed internazionale di settore eventualmente applicabile.

6. DISCIPLINA A BORDO. Il passeggero è tenuto ad osservare rigorosamente la disciplina di bordo ed a conformarsi ai regolamenti vigenti per il trasporto marittimo ed in particolare a quelli relativi alla sicurezza di navigazione. E' vietato fumare a bordo in tutte le zone coperte. Il personale di bordo è legittimamente incaricato a vigilare sul rispetto di tale divieto ed a segnalare le eventuali inosservanze alle competenti Autorità conformemente alla Legge 3 del 16/1/03 e del relativo accordo attuativo del 16/12/04. Il mancato rispetto di una disposizione di legge, regolamento di bordo, ordine o regolamento delle Autorità in materia di sicurezza è punito in conformità alle vigenti leggi civili e penali. In conformità alle vigenti norme antiterroristiche (ISPS) i passeggeri possono in qualsiasi momento essere soggetti ad ispezione del bagaglio, del veicolo e/o richiesta di esibizione di documenti di identità da parte degli ufficiali della nave.

7. PRENOTAZIONE, ACQUISTO ED EMISSIONE BIGLIETTO. Il biglietto può essere acquistato tramite sito web www.grimaldi-lines.com (e, per le linee Brindisi-Corfu-Igoumenitsa e Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa, anche www.minoan.gr/it), call center Grimaldi Lines (e, per le linee Brindisi-Corfu-Igoumenitsa e Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa anche tramite call center Minoan Lines), uffici ed agenti del Vettore, agenzie di viaggio e web operator. L'emissione del biglietto avviene previo pagamento dell'importo totale dovuto. Qualora sia prevista la prenotazione con pagamento differito, in assenza di conferma e pagamento entro il termine impartito, la prenotazione decade. In ottemperanza alla normativa in materia di sicurezza, per prenotare o acquistare un biglietto occorre indicare:

- per viaggi su tratte italiane nome, cognome, data di nascita, sesso e nazionalità per ogni passeggero inclusi i bambini di qualsiasi età; marca, modello e targa del veicolo al seguito.
- per i viaggi tra paesi dell'area Schengen nome, cognome, data di nascita, sesso, nazionalità e numero di documento valido con relativa scadenza, per ogni passeggero inclusi i bambini di qualsiasi età; marca, modello e targa del veicolo al seguito.
- per viaggi su tratte linee extra Schengen nome, cognome, data di nascita, sesso, nazionalità e numero di passaporto valido con relativa scadenza, per ogni passeggero inclusi i bambini di qualsiasi età; marca, modello e targa del veicolo al seguito.

I dati inseriti nel biglietto devono corrispondere ai passeggeri e veicoli che viaggiano, in caso contrario potrà essere negato l'accesso a bordo. Il biglietto (contratto di trasporto) può essere emesso in forma cartacea o elettronica. Al momento del check-in, per ricevere la carta di imbarco il passeggero dovrà mostrare il biglietto o comunicare il numero di pratica (booking), fermo restando quanto previsto all'art. 399 cod. nav. ove applicabile.

8. TARIFFE. Le tariffe relative ai servizi offerti sono consultabili sul sito web www.grimaldi-lines.com (e, per le linee Brindisi-Corfu-Igoumenitsa e Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa, anche www.minoan.gr/it) nella maschera di acquisto. Le variazioni, in aumento o in diminuzione, delle tariffe non incidono sulle prenotazioni già perfezionate o comunque opzionate. In caso di acquisto online, a seguito della selezione del preventivo da parte del passeggero, la tariffa non è soggetta a modifiche durante la procedura di acquisto del biglietto. In caso di promozione, il passeggero può procedere all'acquisto del biglietto pagando il prezzo scontato (Tariffa Special - non rimborsabile) ovvero il prezzo pieno (Tariffa Standard - rimborsabile in caso di annullamento nei limiti ed alle condizioni previsti dal paragrafo 22).

9. ASSEGNAZIONE DELLE CABINE. Al fine di ottimizzare l'allocazione delle cabine, il Vettore si riserva di assegnare ai passeggeri una cabina avente un numero di letti inferiore a quello selezionato in sede di prenotazione/acquisto, fermo restando che, fatta eccezione per il numero di letti - comunque non inferiore al numero dei passeggeri prenotati - la sistemazione assegnata avrà le medesime caratteristiche di quella prenotata in termini di categoria, dimensione e prezzo.

10. 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. In caso contrario l'imbarco sarà rifiutato, senza diritto al rimborso del biglietto. Non sarà in nessun caso consentito l'imbarco con la mera autocertificazione ex DPR 445/2000. 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 D.P.R. nr. 445 del 28 dicembre 2000. Il documento d'identità potrà essere esibito anche in formato digitale tramite app IO. In caso di viaggi in Stati Schengen, l'interessato deve sempre essere in possesso di un documento riconosciuto valido per l'attraversamento delle frontiere: carta d'identità valida per l'espatrio oppure passaporto. Per i cittadini extra-comunitari, occorre portare con sé oltre al passaporto valido, il visto e/o il permesso di soggiorno, ove richiesto dalla normativa vigente. In caso di viaggi in Paesi esteri extra-Schengen, sono ritenuti documenti validi: il passaporto. Si rinvia al sito www.poliziadistato.it/articolo/24725 per il dettaglio della documentazione necessaria. I passeggeri che non hanno cittadinanza italiana sono invitati a 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 non risponderà dell'eventuale diniego da parte delle locali Autorità.

11. CHECK-IN E IMBARCO. In caso di viaggi sul territorio nazionale, il passeggero deve presentarsi al check-in non più tardi di un'ora prima della partenza, salvo casi eccezionali comunicati tempestivamente dalla Compagnia. Il passeggero con veicolo al seguito deve presentarsi al check-in non più tardi di due ore prima della partenza.

In caso di viaggi in Stati Schengen il passeggero, con o senza veicolo al seguito, deve presentarsi al check-in non più tardi di due ore prima della partenza, salvo casi eccezionali comunicati tempestivamente dalla Compagnia.

In caso di viaggi in Paesi esteri extra-Schengen (da/per Tunisia), il passeggero, con o senza veicolo al seguito, deve presentarsi al check-in non più tardi di quattro ore prima.

Se il passeggero non si presenta entro il suddetto tempo limite, perde il diritto all'imbarco, anche se munito di biglietto. Il check-in può avvenire in biglietteria con consegna della carta di imbarco, oppure sul piazzale antistante la nave (solo per le linee nazionali, che hanno il fast check-in) con possibilità di stampare la carta di imbarco presso i totem di

bordo. L'ordine di imbarco dei veicoli è stabilito dal Comandante della Nave e/o dai suoi subordinati e addetti, così come il posto in cui va effettuato il parcheggio.

12. IMBARCO PASSEGGERI MINORENNI. 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. (vedi § DOCUMENTI DI VIAGGIO). **Passeggeri minori di 14 anni:** possono viaggiare soltanto se accompagnati da una persona maggiorenne. Se non si tratta di un genitore (o tutore), va consegnata al Comandante della nave o al Commissario di bordo una dichiarazione firmata dai genitori/tutori, con cui affidano il figlio all'accompagnatore designato, il quale ne sarà responsabile a tutti gli effetti di legge. A tale dichiarazione dovranno essere allegati i documenti d'identità validi di entrambi i genitori/tutori e, se si tratta di persone extracomunitarie, il permesso di soggiorno dove sia iscritto il figlio. 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>. **Passeggeri minorenni, maggiori di 14 anni:** potranno essere ammessi a bordo della nave purché consegnino al Comandante della nave o al Commissario di bordo una lettera liberatoria sottoscritta da entrambi i genitori, con i rispettivi documenti d'identità 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, e 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 ed il Vettore non si assume nessuna responsabilità nel caso in cui tale documentazione dovesse essere considerata insufficiente dalle Autorità nel porto di destinazione.

13. IMBARCO DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA. Le donne in stato di gravidanza avanzata, oltre il 6° mese, potranno viaggiare solo se dotate di certificato medico che autorizzi al viaggio, emesso non più di 7 giorni prima della partenza. In caso di gravidanza a rischio, la passeggera incinta dovrà essere dotata di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dai mesi di gravidanza. L'imbarco della passeggera non sarà in ogni caso consentito qualora il parto sia previsto nei 7 giorni successivi alla partenza o sia avvenuto nei 7 giorni precedenti. Resta salva la facoltà del Comandante della Nave di rifiutare l'imbarco della passeggera qualora le sue condizioni o altre circostanze, a suo insindacabile giudizio, non le consentano di affrontare il viaggio in piena sicurezza.

14. IMBARCO PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri, senza costi aggiuntivi. Il Vettore e gli operatori dei terminali compiranno ogni sforzo ragionevole per garantire idonea assistenza alle PMR durante le fasi di imbarco e sbarco e a bordo della nave. 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 al Vettore all'indirizzo info@grimaldi.napoli.it. 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 dei PMR con veicolo a seguito, ed assegnare il posteggio dedicato a bordo, sarà necessario presentarsi al porto due ore e mezzaprima 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 arrivata al porto, la PMR deve recarsi allo sportello dedicato all'ASSISTENZA PMR, dove verrà effettuato il check-in e consegnato un tagliando adesivo da apporre sul mezzo. Solo per le linee italiane, in alternativa, la PMR potrà effettuare il fast check-in. A tal fine, la PMR potrà recarsi direttamente sul piazzale antistante il molo di imbarco per effettuare il fast check-in, e dovrà 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, 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. All'arrivo a bordo, detti veicoli saranno indirizzati in via prioritaria verso aree di parcheggio di bordo a loro destinate, che consentono la piena mobilità delle PMR e il facile accesso alle aree passeggeri. 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. In tal caso, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente. Qualora per giustificati motivi di sicurezza e/o a causa della progettazione della nave o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto (compresi i terminali portuali) non fosse assolutamente possibile consentire l'imbarco, lo sbarco o il trasporto di una PMR in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili, il Vettore potrà rifiutare la prenotazione e/o l'emissione del biglietto e/o negare l'imbarco dando immediata comunicazione dei motivi. Le PMR alle quali venga negato l'imbarco, per i motivi di cui sopra, hanno diritto di scegliere tra il rimborso o il trasporto alternativo (non appena possibile o ad una data successiva di gradimento). In ossequio alla normativa applicabile ed in particolare ai sensi del Regolamento UE n. 1177/2010 e del Regolamento UE n. 392/2009, il Vettore assicura il risarcimento del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da PMR, se l'evento dannoso è imputabile a sua colpa o negligenza. 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 e posta elettronica certificata, eventualmente utilizzando l'apposito modulo di reclamo presente sul sito internet istituzionale del Vettore. In caso di necessità, il Vettore compirà ogni sforzo per fornire rapidamente un'adeguata attrezzatura temporanea sostitutiva. A bordo, l'assistenza alle PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata. 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. 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.

15. AUTISTI. Per autista si intende il conducente di un veicolo commerciale imbarcato sulla nave. Per ogni veicolo ci possono essere fino a due autisti. Il prezzo del passaggio è stabilito dall'Ufficio Merci Grimaldi 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.

16. VEICOLI AL SEGUITO. È consentito il trasporto di un solo veicolo a seguito per ogni passeggero purché munito dei documenti di guida e di circolazione. 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. 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. Se il veicolo appartiene ad un codice di prenotazione differente da quello indicato sul biglietto, il passeggero deve pagare la differenza tra le categorie più le spese di variazione. In caso contrario, perde il diritto all'imbarco e non riceve alcun rimborso. Il veicolo a seguito è imbarcato e sbarcato a cura del passeggero, il quale, una volta effettuato il parcheggio nel posto indicato dall'incaricato di bordo, è tenuto a spegnere il motore, ingranare la marcia, tirare il freno a mano e chiudere a chiave. L'accesso alla zona garage rimane interdetto durante l'intera traversata. I veicoli non marcianti non possono essere imbarcati a seguito passeggeri e dovranno viaggiare come merce. È fatto obbligo, all'atto dell'imbarco, dichiarare se il veicolo a seguito è dotato di impianto di alimentazione a metano o GPL. L'impianto di alimentazione a metano deve essere conforme a tutte le vigenti normative in materia e tale conformità deve essere debitamente certificata nel libretto di circolazione. Durante il tempo in cui i veicoli sono stivati a bordo le valvole di intercettazione del serbatoio di metano devono rimanere chiuse. Il passeggero deve essere in possesso di tutti i documenti necessari per lo sbarco e lo sdoganamento del veicolo nel porto di destinazione. In caso di incompletezza di detta documentazione il vettore declina ogni responsabilità. Tutti gli eventuali costi e spese che derivano dall'imbarco, sbarco e sdoganamento del veicolo sono a carico del passeggero. Eventuali danni causati dal veicolo alla nave e/o terzi devono essere risarciti direttamente dal passeggero che li ha causati, o per il tramite della sua assicurazione. Il passeggero potrà comunque in qualsiasi momento essere invitato a sottoscrivere una dichiarazione di responsabilità dei danni prima dello sbarco dalla nave. Si consiglia di sottoscrivere una polizza assicurativa per coprire gli eventuali danni che possono occorrere durante il trasporto marittimo per i quali il Vettore non può essere ritenuto responsabile. Questi risponderà, infatti, solo dei danni che derivano dalla sua diretta responsabilità e nei limiti previsti dal Codice della Navigazione Italiano o da un'eventuale Convenzione Internazionale applicabile. La classificazione delle categorie dei veicoli è effettuata dal Vettore ed è consultabile sul sito web www.grimaldi-lines.com (e, per le linee Brindisi-Corfu-Igoumenitsa e Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa, anche www.minoan.gr/it) nella maschera di acquisto.

17. DISPOSIZIONI PER I PROPRIETARI DI VEICOLI CHE UTILIZZANO CARBURANTI ALTERNATIVI PER L'IMBARCO A BORDO DELLA MOTONAVE "KYDON PALACE" BATTENTE BANDIERA GRECA

In ottemperanza alla legislazione greca e più precisamente alla circolare del Ministero degli Affari Marittimi e delle Politiche Insulari n. 2070.0/28541/2024 relativo a: "Misure aggiuntive durante il trasporto di veicoli a combustibile alternativo (AFV) a bordo di traghetti passeggeri e traghetti merci", i passeggeri - proprietari di veicoli devono informare il vettore del tipo di veicolo che sta per viaggiare e in particolare se si tratta di un veicolo convenzionale o di un AFV.

Nel caso di un AFV, ossia a) un veicolo elettrico puro o ibrido ricaricabile o b) un veicolo che utilizza un carburante alternativo come il GPL o il gas naturale, il conducente deve rispettare i seguenti obblighi:

- 1) Per i veicoli elettrici puri o ibridi ricaricabili, il livello di carica della batteria al momento dell'imbarco non deve superare il 40%.
- 2) Per i veicoli a carburante alternativo, come il GPL o il gas naturale, al momento dell'imbarco i serbatoi non devono contenere più del 50% della capacità del serbatoio.
- 3) Gli AFV non saranno caricati a bordo delle navi se presentano un guasto al sistema di alimentazione e ai loro serbatoi o accumulatori, nel caso in cui non siano stati rimossi. Inoltre, non saranno caricati a bordo in caso di danni con ambiguità sul fatto che il loro accumulatore sia danneggiato o meno.
- 4) La responsabilità di garantire che il veicolo non presenti danni o guasti al suo sistema di alimentazione, ai serbatoi o agli accumulatori spetta esclusivamente ai proprietari di tali veicoli e la Compagnia potrà accertare tali circostanze con le modalità che riterrà più opportune ad insindacabile giudizio del Comandante della nave.
- 5) I passeggeri - conducenti hanno l'obbligo di informare immediatamente l'equipaggio in caso di ricezione di un segnale di allarme dal proprio veicolo.
- 6) Gli autisti degli AFV hanno l'obbligo di presentarsi al porto per l'imbarco almeno un'ora e trenta minuti prima della partenza.

Il mancato rispetto delle prescrizioni che precedono potrà comportare il rifiuto dell'imbarco ad insindacabile giudizio da parte del Comandante della nave.

18. 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 2 di 4

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 € 35 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 e d'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.

19. ANIMALI DOMESTICI. Sono considerati animali domestici gli animali da compagnia elencati nell'Allegato I del Reg. (UE) n. 2016/429. Alcune navi possiedono un certo numero di posti nelle gabbie, si rinvia al seguente link <https://www.grimaldi-lines.com/it/a-bordo/la-flotta/>; in alternativa sarà possibile far viaggiare l'animale in cabina con il padrone, acquistando il servizio di bordo denominato pet in cabin, fatto salvo quanto previsto dalla legge 14 febbraio 1974, n. 37 ss.mm.ii. per i passeggeri privi di vista. 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; i cani guida non sono soggetti a tali limitazioni. 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. Quando sono fuori dal trasportino, i cani devono essere sempre tenuti al guinzaglio e, in caso di rischio per l'incolumità di persone o animali o su richiesta delle autorità competenti, devono indossare la museruola; in mancanza è possibile rifiutare l'imbarco. Non è consentita la presenza di animali all'interno dei veicoli a seguito durante la navigazione. Il passeggero deve provvedere al vitto del suo animale. Il passeggero deve accudire personalmente l'animale ed è obbligato a rimuovere escrementi, o altro, da esso prodotti. Eventuali danni alla nave, a persone o cose causati dall'animale devono essere risarciti sul posto dal suo proprietario. È onere del passeggero che viaggia con animali da compagnia verificare e garantire il rispetto delle prescrizioni e misure applicabili in materia di identificazione, prevenzione e riduzione del rischio ed il possesso della documentazione necessaria per il trasporto e l'ingresso degli animali da compagnia nel Paese di destinazione. 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. 2026/131.

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. (UE) n. 2026/705. Il Passaporto europeo dell'animale include tutte le certificazioni necessarie.

Gli animali da compagnia che viaggiano da uno Stato membro dell'UE a un altro o che viaggiano da un Paese terzo (es. Tunisia) verso uno Stato membro dell'UE devono essere dotati di un microchip o un tatuaggio chiaramente leggibile, se apposto prima del 03/07/2011.

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 agli allegati III e IV al Reg. (UE) n. 2026/705, o del passaporto, in conformità al modello di cui all'allegato II al Reg. UE n. 2026/705. Per gli animali che provengono da un Paese terzo (es. Tunisia), è richiesta una prova valida di titolazione degli anticorpi per la rabbia oltre alla vaccinazione contro la rabbia.

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. Fermo quanto precede, si raccomanda inoltre di presentare all'imbarco la certificazione, in corso di validità, attestante il corretto trattamento antiparassitario, eventualmente già contenuta nella documentazione obbligatoria per il viaggio (i.e. libretto sanitario, PET passport o certificato sanitario). In assenza di tale certificazione, per ragioni di salute e di sicurezza pubblica, i cani potranno viaggiare solo in appositi canili. Per informazioni aggiornate in merito alla documentazione necessaria ai fini del trasporto di animali domestici, si consiglia di consultare sempre, prima di effettuare l'acquisto e prima dell'inizio del viaggio, i siti web del Ministero della Salute italiano e dell'Unione Europea (https://food.ec.europa.eu/animals/live-animal-movements/dogs-cats-and-ferrets_en ; https://food.ec.europa.eu/animals/live-animal-movements/dogs-cats-and-ferrets-bringing-pet-eu-non-eu-country_en).

Se un passeggero si presenta al check-in con un animale non riportato sul biglietto, l'agente portuale verificherà la disponibilità di posti adibiti a bordo ed incasserà il corrispettivo, emettendo un biglietto. I passeggeri non vedenti potranno viaggiare accompagnati dal proprio cane-guida, in base a quanto stabilito dalla normativa nazionale (legge 25 agosto 1988, n. 376), internazionale e comunitaria (articolo 11.5 del Regolamento UE n. 1177/2010) senza costi aggiuntivi. Il cane-guida potrà viaggiare in cabina assieme al passeggero. La presenza del cane-guida dovrà essere segnalata al momento dell'imbarco.

20. VALUTA. La valuta di bordo è l'euro. Non c'è cambio valuta. Non si accettano assegni.

21. ASSICURAZIONE. L'armatore ed il Vettore dispongono di un'assicurazione rilasciata dal P&I Club unicamente per quanto riguarda la loro responsabilità verso terzi. Per i viaggi in cui il Vettore sia la Grimaldi Euromed S.p.A., è possibile sottoscrivere una polizza di assicurazione multirischio a copertura di spese mediche, danni o perdita del bagaglio, spese di annullamento viaggi ed altro. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: <https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/>. Inoltre, per i viaggi in cui il Vettore sia la Grimaldi Euromed S.p.A., è altresì possibile sottoscrivere una polizza di assicurazione a copertura dei danni materiali e diretti riscontrati sulla carrozzeria, sugli pneumatici, sui cristalli o sugli accessori esterni subiti dai veicoli trasportati a bordo delle motonavi. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui <https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/>.

22. ANNULLAMENTO DEL BIGLIETTO DA PARTE DEL PASSEGGERO. L'annullamento dell'intero biglietto o di alcune voci dello stesso (es. riduzione del numero di passeggeri, cancellazione di veicolo, sistemazione, animali domestici) devono essere notificati per iscritto al Vettore all'indirizzo e-mail info@grimaldi.napoli.it, (per le linee Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa, all'indirizzo e-mail: reservation@minoan.gr) direttamente o tramite l'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto (es. Agenzia di Viaggio). Per i biglietti a tariffa special, l'annullamento del biglietto o di singole voci non dà diritto a rimborso salvo ove diversamente previsto dalle condizioni di applicabilità dell'offerta speciale. Per i biglietti a tariffa standard, l'annullamento del biglietto, o di singole voci, dà diritto al rimborso del valore del biglietto o delle voci annullate, al netto dei diritti fissi e dei costi EU ETS (ove presenti) e salva l'applicazione delle seguenti penali:

- 10% del valore, fino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% del valore, da 29 a 7 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% del valore, da 6 a 2 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% del valore, dal giorno prima e/o per mancata presentazione all'imbarco.

Non saranno accettate le richieste di annullamento di un biglietto a tariffa Standard, se lo stesso sia già stato oggetto, per due volte, di variazione di data, ora, linea. I pasti a bordo, il pet in cabin ed il servizio di shuttle bus pre-acquistati sono rimborsabili, fatta eccezione per i casi di annullamento effettuato dal giorno prima della partenza o di mancata presentazione e all'imbarco (penale di annullamento 100%). Per consultare i termini e le condizioni di utilizzo dei pacchetti Wi-fi acquistati con Grimaldi si rinvia al seguente link: <https://www.grimaldi-lines.com/it/a-bordo/wifi-abord/>. I biglietti con Convenzione sono rimborsabili secondo le succitate condizioni se in regime di tariffa standard, diversamente non saranno rimborsabili. Nessun rimborso è dovuto per mancato imbarco per causa di rifiuto da parte dell'autorità o di mancanza/insufficienza del documento del passeggero o del veicolo. Per i viaggi in cui il Vettore sia la Grimaldi Euromed S.p.A., è possibile stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penalità per cancellazioni. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: <https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/>.

23. VARIAZIONE DEL BIGLIETTO DA PARTE DEL PASSEGGERO. Nei limiti e alle condizioni di seguito riportate, sia i biglietti a tariffa standard che i biglietti a tariffa special possono essere modificati su richiesta del passeggero, scrivendo al Vettore all'indirizzo e-mail info@grimaldi.napoli.it, (per le linee Ancona-Corfu/Ancona-Igoumenitsa, all'indirizzo e-mail: reservation@minoan.gr) direttamente o tramite l'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto (es. Agenzia di Viaggio). È consentita la modifica della partenza (data, ora e/o linea) e la modifica e/o aggiunta di passeggeri, veicoli, sistemazione, animali domestici o servizi, nei limiti dei posti per passeggeri e spazi garage disponibili a bordo (variabili in base alla data e alla linea marittima). Non è consentita la modifica del livello tariffario (tariffa standard o tariffa special) scelto in sede di acquisto. Se la modifica comporta un incremento della tariffa originaria, il passeggero è tenuto al pagamento della differenza tariffaria. In caso di cambio partenza si applicano inoltre le spese di variazione pari a 30,00 euro. Se il nuovo viaggio ha un costo inferiore, la differenza tariffaria viene rimborsata nel caso in cui la modifica del biglietto è effettuata mediante il medesimo canale con cui è stato effettuato il primo acquisto. Il Vettore si riserva la facoltà di lanciare campagne promozionali straordinarie limitate nel tempo, durante il corso della stagione, i cui biglietti possono non essere modificabili, oltre che non rimborsabili, o possono essere soggetti alle diverse condizioni di variazione e/o annullamento specificate nelle relative condizioni di applicabilità dell'offerta speciale. Modifica della partenza (ora, data, linea) Tutti i biglietti emessi sia a tariffa standard che special possono subire una variazione da parte del passeggero dell'orario, della data e dei porti (di partenza e/o arrivo), a condizione che la modifica venga richiesta entro 2 giorni dalla data di partenza indicata sul biglietto da modificare e solo in caso di contestuale acquisto di un viaggio già disponibile alla vendita. Questo tipo di modifica comporta il pagamento di € 30 di spese di variazione e di eventuali differenze tariffarie, se il nuovo viaggio ha un costo maggiore rispetto al precedente. Se il nuovo viaggio ha un costo inferiore, la differenza tariffaria viene rimborsata nel caso in cui la modifica del biglietto è effettuata mediante il medesimo canale con cui è stato effettuato il primo acquisto. Questo tipo di modifica può essere effettuata fino ad un massimo di 2 volte. NB: per i biglietti acquistati entro il 30 dicembre 2022 (incluso), le modifiche della data di partenza effettuate a partire dal 31 dicembre 2022 comportano l'adeguamento del premio eventualmente versato per l'acquisto della polizza assicurativa multirischio NOBIS. Pertanto, il passeggero sarà tenuto a versare la differenza tra l'importo del premio eventualmente corrisposto e l'importo del nuovo premio (per prendere visione dei nuovi importi del premio assicurativo: <https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/>). Modifica di un prodotto (nome, sistemazione, veicolo) Queste tipologie di variazione possono essere richieste fino al giorno stesso della partenza ed anche presso le biglietterie dei porti. Non vengono applicate spese di variazione, ma è necessario corrispondere l'eventuale adeguamento tariffario (se il nuovo prodotto ha un costo maggiore rispetto al precedente). La variazione è soggetta a disponibilità del prodotto richiesto. Eccezione linee Tunisia: per i biglietti emessi con tariffa special Sconto sul ritorno Tunisia il cambio nome può essere richiesto solo fino a 2 giorni prima del viaggio di andata. Aggiunta di passeggero, veicolo, animale domestico, servizio (pasti, pet in cabin, shuttle bus Napoli- Civitavecchia-Napoli) Queste tipologie di variazione possono essere richieste fino al giorno stesso della partenza ed anche presso le biglietterie dei porti. Non vengono applicate spese di variazione, ma è necessario corrispondere il costo del passeggero aggiuntivo, del nuovo veicolo, dell'animale o del servizio alla tariffa vigente nel momento della variazione. La modifica è soggetta alla disponibilità dei posti a bordo, o del servizio richiesto. Solo nel caso di aggiunta del servizio shuttle bus da Napoli a Civitavecchia e viceversa, va verificata l'effettiva operatività contattando preventivamente il numero 081.496.444. La Compagnia si riserva di lanciare campagne promozionali straordinarie limitate nel tempo, che possono limitare o migliorare le suddette condizioni. Tali variazioni sono specificate nelle condizioni di applicazione delle offerte speciali.

24. RITARDO O ANNULLAMENTO DI UN VIAGGIO. In caso di cancellazioni o ritardi, il Vettore garantisce il pieno rispetto di tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente e, in particolare, dal Regolamento UE n.1177/2010, dagli atti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e/o dalla disciplina nazionale di esecuzione del Regolamento UE n. 1177/2010 che risulti applicabile. In particolare, in caso di ritardo il Vettore informa, appena possibile e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, i passeggeri della situazione e dell'orario previsto di partenza e arrivo. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, il Vettore compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri in merito alle coincidenze alternative. In caso di cancellazione di un viaggio o di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto, il Vettore offre la dovuta assistenza, e i passeggeri possono scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, nei casi previsti dal Regolamento UE n. 1177/2010, il cliente potrà avanzare richiesta di compensazione economica. La soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista è di euro 6 (sei). Per una completa esposizione dei diritti dei passeggeri si rinvia alla sezione del sito dedicata, disponibile su www.grimaldi-lines.com e www.minoan.gr

25. RECLAMI. Il passeggero che desidera 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: grimaldi.euromed@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/AII.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

26. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE. Per tutte le controversie nascenti dal contratto di trasporto passeggeri può essere utilizzata, ove applicabile, una procedura di risoluzione extragiudiziale dinanzi agli organismi contemplati dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 21/2023. Nei casi previsti dalla suddetta delibera (allegato A, artt. 3 e 4), l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione costituisce condizione di procedibilità dell'eventuale azione in sede giurisdizionale. Il tentativo di conciliazione di cui al precedente punto 1 costituisce condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziaria a norma dell'articolo 5, comma 5, del D. Lgs. n.28/2010.

27. DECRETO 11/05/2020, n. 38

(Direttiva (UE) 2017/2109 che modifica la Direttiva 98/41/CE relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi passeggeri) All'atto della prenotazione o acquisto il cliente deve fornire i seguenti dati: cognome, nome, nazionalità, data di nascita, sesso, n° documento d'identità (solo per le tratte Extra Schengen), n° cellulare, indirizzo e-mail. Inoltre, il passeggero ha la facoltà di indicare un numero di contatto in caso di emergenza ed eventuali proprie necessità di particolari cure e/ o assistenza in situazioni di emergenza. I dati forniti saranno trattati nel rispetto della legge n. 675 31/12/1996.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Titolare e oggetto del trattamento
La società Grimaldi Group S.p.A., in qualità di titolare del trattamento (**"Grimaldi Group"**), La informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (**"GDPR"**) e della normativa tempo per tempo applicabile in materia di protezione dei dati personali, che i dati personali, identificativi (i.e. nome, cognome, nazionalità, sesso, e-mail, numero telefonico e, nel caso in cui Lei richieda l'emissione di fattura, anche indirizzo, codice fiscale e partita IVA) ed eventualmente appartenenti a categorie particolari (i.e. dati relativi alla salute), da Lei forniti a Grimaldi Group S.p.A. in sede di stipula del contratto di trasporto marittimo, formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza. Saranno oggetto di trattamento tutti i dati delle persone fisiche identificate come passeggeri (i.e. soggetti che usufruiscono del titolo di viaggio). Il *booking holder* si impegna a rendere noto il contenuto della presente informativa a tutti i passeggeri per conto dei quali effettua la prenotazione. Potrebbero essere oggetto di trattamento anche i dati personali relativi ad un soggetto terzo da Lei eventualmente indicato ed identificato come contatto di emergenza.

- Le operazioni di trattamento riguardano:
- dati anagrafici e di contatto dei passeggeri;
 - dati di contatto di soggetti terzi identificati come contatti di emergenza, se richiesto dal passeggero;
 - dati concernenti l'appartenenza a categorie professionali – i.e. iscrizione ad albi professionali, forze dell'ordine – ovvero la sua iscrizione a programmi fedeltà o associativi sottoscritti con società terze – ad es. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI ecc. (per ottenere sconti sui servizi offerti dalla compagnia).

Le ricordiamo, peraltro, che il trattamento potrà riguardare i seguenti dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR, se spontaneamente conferiti dai passeggeri per usufruire di assistenze speciali a bordo o se altrimenti trattati dal personale di bordo in caso di emergenze e/o incidenti alla persona del passeggero durante la navigazione:

- informazioni circa una limitazione della propria mobilità;
- informazioni circa proprie disabilità;
- informazioni circa particolari condizioni di salute;
- dati eventualmente forniti circa particolari necessità del passeggero rispetto ad eventuali cure che dovessero rendersi necessarie in caso di emergenza, dovute allo stato di salute del passeggero.

Grimaldi Group non garantisce né fornisce informazioni circa i trattamenti dei Suoi dati personali che potrebbero essere svolti mediante ulteriori canali di contatto con Grimaldi Group gestiti da terze parti (es. Facebook), che rimangono di esclusiva responsabilità e titolarità di tali terze parti.

- 2. Finalità del trattamento cui sono destinati i dati**
I dati non appartenenti a particolari categorie verranno trattati per le seguenti finalità:
1. gestione delle richieste di preventivo;
 2. conclusione, gestione ed esecuzione delle operazioni connesse al contratto di trasporto marittimo, ivi inclusa la Sua identificazione;
 3. comunicazioni (anche per via telefonica, anche tramite ri-contatto da parte del *call center* di Grimaldi Group in caso di chiamate perse da parte del passeggero) di informazioni di carattere logistico sul viaggio e/o genericamente utili al passeggero per affrontare la partenza (ad es. ritardi, molo di partenza, organizzazione a bordo, ecc.);
 4. comunicazioni a bordo nave;
 5. fornitura a bordo nave dei prodotti e dei servizi acquistati;
 6. estrazione di informazioni di carattere statistico, in forma anonima;
 7. trasmissione dei suoi dati ad agenzie marittime, terminal ed autorità portuali, autorità giudiziarie e forze dell'ordine;
 8. contatto di soggetti terzi indicati quali "contatti di emergenza", ai sensi della Direttiva (UE) 2017/2109;
 9. invio di comunicazioni tramite e-mail, a fini promozionali e di marketing, qualora

abbia prestato il Suo consenso per questa finalità ("marketing generico");

10. invio di comunicazioni tramite e-mail, a fini promozionali, di marketing e/o di tutela della *brand reputation*, a seguito di profilazione, qualora abbia prestato il Suo consenso per questa finalità ("marketing profilato");

11. invio di questionari in forma anonima per fini di miglioramento dei servizi offerti da Grimaldi Group, nonché invio di informazioni relative a: (a) l'organizzazione operativa di Grimaldi Group (anche non relative al viaggio acquistato dall'interessato); (b) prodotti/servizi simili a quelli prescelti dal passeggero (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: offerte per tratte simili a quelle acquistate; offerte per assicurazioni di viaggio; ecc.); nonché (c) offerte, sconti, premi e/o promozioni offerti da Grimaldi Group su prodotti/servizi disponibili a bordo (ad esempio servizi bar, ristorazione, ecc.) e/o offerti, anche non a bordo della nave, da aziende terze partner di Grimaldi Group, nel contesto di omaggi e/o iniziative promozionali riservate ai passeggeri stessi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di iniziative di co-marketing, che consentono a Grimaldi Group di includere coupon con offerte di terze parti sul retro del Suo titolo di viaggio, ecc.). In tale ultimo caso non avverrà alcuna comunicazione promozionale verso di Lei da parte dei partner di Grimaldi Group, né alcun passaggio dei Suoi dati personali verso tali partner, a meno che Lei non presti il Suo consenso esplicito ed informato in tal senso. Con riferimento al punto 10, si precisa infine che l'articolo 4 del GDPR definisce la profilazione come *"qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti le preferenze personali, gli interessi, il comportamento, la sensibilità alle offerte commerciali, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica"*. Pertanto, la stessa può considerarsi un'attività di elaborazione dei dati personali che consiste nel suddividere i clienti in gruppi omogenei a seconda del loro comportamento. Ove Lei esprima il Suo consenso, i Suoi Dati Personali potranno essere trattati per tracciare una "storia" del suo rapporto commerciale con il Gruppo Grimaldi (ad esempio, potranno essere presi in considerazione i diversi *"touch point"* con il Gruppo Grimaldi, le modalità d'interazione da Lei utilizzate, le preferenze e la frequenza di acquisto). Tale attività mira ad elaborare un Suo profilo per personalizzare l'offerta di servizi ed eventuali specifici servizi da Lei richiesti. Nel caso in cui Lei decida di partecipare alle iniziative di *brand reputation* di Grimaldi Group, potremmo trattare i Suoi dati per riservarLe promozioni *ad hoc*.

Rimane inteso che le attività di cui ai precedenti punti 9, 10 e 11 saranno svolte solo sui dati personali di contatto del *booking holder*, i.e. del soggetto che ha fornito il proprio indirizzo e-mail in sede di prenotazione.

I dati appartenenti a categorie particolari verranno trattati per le seguenti finalità:

1. garantire al passeggero che ne faccia richiesta la fruizione di assistenze speciali a bordo;
2. in caso di emergenza e/o infortunio del passeggero a bordo, garantire al passeggero che ne faccia richiesta le cure e/o forme di assistenza particolari dovute allo stato di salute del passeggero stesso;
3. applicare la speciale scontistica eventualmente prevista a favore delle persone con disabilità e loro accompagnatori, qualora abbia il passeggero prestato il suo consenso per questa finalità.

3. Conservazione dei dati personali
I dati personali vengono conservati secondo la tabella che segue, salvo che specifici obblighi di legge e/o regolamentari o la necessità di difendere in giudizio un diritto di Grimaldi Group non richiedano diversi termini di conservazione:

Dati	Tempi di conservaz ione	Finalità della conservazi one
Nome Cognome Sesso Codice Fiscale Data di Nascita Luogo di Nascita Nazionalità Estremi carta d'identità Indirizzo di Residenza Dati relativi a particolari categorie per usufruire di particolare assistenza a bordo durante la navigazione Targa veicolo Numero di telefono E-mail	10 anni dal termine del viaggio	Ai fini della gestione degli adempimen ti successivi all'esecuzio ne del contratto (es.: invio documentaz ione fiscale, etc.), di adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto Grimaldi Group (ivi inclusi gli obblighi di tenuta delle scritture contabili), di tutelare i legittimi interessi di Grimaldi Group e di resistere in caso di insorgenza di eventuali controversi e sollevate dai passeggeri
Dati particolari relativi a specifiche cure e/o necessità di assistenza del passeggero in caso di situazioni di emergenza Dati idonei a rivelare lo stato di salute altrimenti trattati dal personale di bordo in caso di emergenze e/o incidenti durante la navigazione Contatti di soggetti terzi indicati dal passeggero quali "contatti di emergenza"	Ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo n. 38/2020, solo per il tempo necessario per le finalità di cui alla presente informativa e, in ogni caso, solo fino al momento in cui il viaggio della nave in questione è completato in sicurezza e i dati sono stati dichiarati nell'interfac cia unica nazionale	Garantire la preparazion e e l'efficacia delle operazioni di assistenza a bordo, nonché ricerca e salvataggio in mare
Nome Cognome Data di nascita Paese/Prov incia E-mail	Per finalità di marketing, i dati verranno conservati per i due anni successivi al termine posteriore tra la data dell'ultimo	Svolgiment o di attività di marketing generico, marketing profilato, invio di e-mail promoziona li di beni e servizi simili a

	viaggio e quella di acquisizione e del dato, salva in ogni momento la possibilità di disiscrizione e da parte dell'utente, tramite link presente in ogni comunicazione e-mail, la quale verrà inviata almeno ogni 12 mesi	quelli acquistati e altre attività di comunicazione (come descritte al precedente paragrafo 2, numeri 9, 10 e 11)
--	---	---

4. Base giuridica

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numeri da 1 a 7, si ravvisa nella necessità di dare esecuzione ad un contratto o a misure precontrattuali nell'interesse di ciascun passeggero (art. 6, comma 1, lett. b, GDPR), nonché nella necessità di adempiere un obbligo legale al quale è sottoposto il titolare del trattamento (art. 6, comma 1, lett. c, GDPR).

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numero 8, si ravvisa nella necessità di adempiere un obbligo legale al quale è sottoposto il titolare del trattamento (art. 6, comma 1, lett. c, GDPR).

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numeri 9 e 10, si ravvisa nel Suo consenso (art. 6, comma 1, lett. a, GDPR).

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numero 11, si ravvisa nel legittimo interesse di Grimaldi Group (art. 6, comma 1, lett. f, GDPR). Nel caso di invio di comunicazioni di natura elettronica da parte di Grimaldi Group relative a prodotti/servizi simili a quelli da Lei prescelti, la base giuridica si ravvisa nell'applicazione dell'art. 130, comma 4, del decreto legislativo n. 196/2003.

Lei avrà in ogni caso il diritto di opporsi, in qualsiasi momento e senza alcun costo, alle attività di trattamento di cui al paragrafo 2, numeri 9, 10 e 11 (limitatamente all'attività di *soft spam*), anche revocando il consenso prestato, inviando una richiesta all'indirizzo e-mail privacy@grimaldi.napoli.it, nonché utilizzando il canale che Le verrà indicato nelle comunicazioni che riceverà, ovvero cliccando sull'apposito link nelle mail che Le verranno inviate.

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numeri 12 e 13, si ravvisa nella sussistenza di motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato, nonché nella finalità di erogazione di assistenza sanitaria a bordo (art. 9, comma 2, lett. g e h GDPR).

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati al paragrafo 2, numero 14, si ravvisa infine nel consenso del passeggero (art. 9, comma 2, lett. a, GDPR).

5. Trasferimento dei dati

Si informa che i dati dei passeggeri potranno essere comunicati, oltre che ad altre società appartenenti al Gruppo Grimaldi, anche ad entità stabilite in Paesi terzi, anche al di fuori del territorio dell'Unione Europea, nel rispetto dei principi stabiliti dal Regolamento.

In particolare, La comunicazione dei dati alle agenzie marittime è prevista in quanto le stesse agiscono in rappresentanza dell'armatore per trasmettere i dati alle Autorità.

L'armatore è inoltre obbligato a comunicare preventivamente i dati dei passeggeri al terminal che, nel rispetto della *security*, sarà tenuto a comunicare i dati ricevuti alle Autorità competenti (e.g. Capitaneria di porto, Polizia di frontiera, Guardia di finanza e Dogana).

In aggiunta, Grimaldi Group può comunicare direttamente i dati dei passeggeri alle Autorità da ultimo menzionate

6. Comunicazione dei dati

La informiamo, altresì, che il predetto trattamento dei dati personali e sensibili inerenti, connessi e /o strumentali al contratto di trasporto marittimo, potrà prevedere l'accesso ai suddetti dati da parte di:

1. Autorità pubbliche ai sensi della Circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014 nel rispetto della Direttiva 98/41/CE (i.e. capitaneria di porto e autorità portuale);
2. Ministero delle infrastrutture e dei trasporti – Comando generale del Corpo delle Capitanerie di porto;
3. Autorità giudiziarie e Forze dell'Ordine, anche ove tale comunicazione sia ritenuta ragionevolmente necessaria da parte di Grimaldi Group per accertare o difendere un proprio diritto;
4. Medico di bordo, in caso di emergenze e/o infortuni alla persona del passeggero;
5. Biglietterie, terminal e agenzie marittime per l'organizzazione delle attività di imbarco/sbarco;
6. Società di catering, per la fornitura di prodotti e servizi a bordo nave;
7. Società esterne che si occupano dell'organizzazione di eventi a bordo nave;
8. Società con cui Lei ha sottoscritto programmi fedeltà o associativi – ad es. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI ecc. – che, in virtù di convenzione con Grimaldi Group, Le garantiscono accesso a sconti sui servizi offerti dalla compagnia;
9. Studi legali, nell'eventualità in cui dovessero insorgere delle controversie;
10. Compagnie di assicurazione sia in sede di prenotazione dei biglietti, sia in sede di reclamo;
11. Periti in fase di reclamo;
12. Società, anche non appartenenti al Gruppo Grimaldi, fornitrici di altri servizi essenziali alla prestazione del trasporto marittimo ovvero allo svolgimento delle attività di marketing, anche subordinate al Suo consenso esplicito, quali l'hosting di siti e sistemi web, i servizi e-mail, il marketing, la sponsorizzazione di concorsi a premi e altre promozioni, i servizi di audit, l'analisi dei dati, la conduzione di ricerche di mercato e sondaggi di gradimento.

La necessità di comunicazione dei dati dei passeggeri alle autorità di cui al punto n. 1 deriva dall'obbligo di conteggio e di registrazione delle persone a bordo delle navi passeggeri, oggetto della Circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014.

I dati relativi al contatto di emergenza segnalato dai passeggeri nonché i dati relativi a particolari categorie forniti per l'erogazione di particolari cure e/o assistenza in caso di emergenza, saranno comunicati, prima della partenza o comunque non oltre i 30 minuti successivi alla partenza, al comandante e al commissario della nave presso cui si trova il passeggero e comunque inseriti da Grimaldi Group nell'interfaccia unico nazionale previsto ai sensi della Direttiva (UE) 2017/2109 al fine di garantire la preparazione e l'efficacia delle operazioni di ricerca e salvataggio in mare. Potrebbe essere necessario per Grimaldi Group – sulla base di leggi, procedimenti legali, controversie e/o richieste avanzate da autorità pubbliche o governative all'interno o all'esterno del Suo Stato di residenza, finalità di sicurezza nazionale altre questioni di importanza pubblica – comunicare i Suoi dati personali. Quando legalmente possibile, La informeremo prima di tale comunicazione. Potremmo, inoltre, comunicare i dati personali se stabiliamo in buona fede che tale comunicazione è ragionevolmente necessaria per far valere e proteggere i nostri diritti ed attivare i rimedi disponibili.

7. Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un'eventuale mancata comunicazione dei dati

La comunicazione dei dati non appartenenti a categorie particolari (ad eccezione del dato relativo al contatto di emergenza eventualmente segnalato) è necessaria per l'esatta esecuzione degli obblighi contrattuali e precontrattuali a nostro carico e la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di concludere il contratto di trasporto marittimo da Lei richiesto, nonché di adempiere esattamente gli obblighi di legge e quelli derivanti dall'interesse pubblico alla tutela della sicurezza nei porti. La comunicazione del dato relativo al "contatto di emergenza" del passeggero è, invece, facoltativa: la mancata comunicazione non avrà quindi alcun

impatto sulla conclusione del contratto di trasporto marittimo richiesto.

La comunicazione dei dati appartenenti a categorie particolari è facoltativa. Tuttavia, se tali dati saranno conferiti, Grimaldi Group potrà soddisfare al meglio le esigenze dei passeggeri e prestare a questi ultimi la necessaria assistenza, nonché applicare – nei casi e modi previsti – la speciale scontistica riservata.

8. Diritti dei soggetti interessati

Ciascun passeggero può, in qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti (nei limiti stabiliti dal GDPR):

1. di accesso ai dati personali, richiedendo che questi dati vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile, nonché alle finalità su cui si basa il trattamento;
2. di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento;
3. di revocare il consenso (ove sia la base giuridica del trattamento) senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca;
4. di ottenere la portabilità dei dati;
5. di opporsi al trattamento dei dati;
6. di proporre reclamo all'autorità di controllo competente, che in Italia è il Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le istruzioni riportate sul sito web della suddetta autorità.

I diritti summenzionati possono essere rivendicati rivolgendo le richieste al seguente indirizzo e-mail: privacy@grimaldi.napoli.it.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) nominato dalle Società del Gruppo Grimaldi è contattabile al seguente indirizzo e-mail: DPO@grimaldi.napoli.it.

9. Modifiche al presente documento

Grimaldi Group si riserva il diritto di aggiornare il contenuto della presente informativa relativa al trattamento dei dati personali dei propri passeggeri in conformità con la normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali. Ogni eventuale notizia relativa all'aggiornamento della presente informativa sarà comunicata ai soggetti interessati nelle modalità definite da Grimaldi Group