

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT SUR LES FERRIES GRIMALDI LINES ET MINOAN LINES (LIGNES BRINDISI-CORFOU-IGOUMENITSA)- Éd. OCTOBRE 2026

Pour les "Événements à bord" et les packages vacances "Navire + Séjour" du Tour Opérateur Grimaldi Lines, les Conditions Générales figurant sur le site www.grimaldi-touroperator.com s'appliquent. Les programmes de voyage peuvent être consultés sur le site www.grimaldi-lines.com et www.minoan.gr/fr

Pour les billets émis par d'autres Tour Operator, les conditions spéciales de modification et d'annulation établies par les différents Tour Operator s'appliquent.

Pour les "Groupes" s'appliquent les Conditions Générales de Transport pour les voyages de groupe ("Conditions Générales de Transport pour les Groupes"), communiquées en phase de devis et consultables sur le site www.grimaldi-lines.com et www.minoan.gr/fr

La société Grimaldi Group S.p.A. opère comme agent du transporteur tel que défini ci-dessous. Le transport des passagers, de leurs bagages et des véhicules d'accompagnement effectué par le Transporteur, tel que défini ci-après, est régi par les Conditions Générales de Transport suivantes. En achetant un billet, le passager accepte ces conditions générales, indiquées ci-après. De même, au moment de la réservation et/ou de l'achat du billet, le passager autorise le traitement de ses données personnelles selon les modalités précisées dans la Politique de confidentialité figurant à la fin du présent document et conformément au décret législatif italien 196/2003.

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

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

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

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

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

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

7. RÉSERVATION, ACHAT ET ÉMISSION DU BILLET. Le billet peut être acheté via le site Web www.grimaldi-lines.com (et, pour les lignes Brindisi-Corfoù-Igoumenitsa et Ancona-Corfoù/Ancona-Igoumenitsa, aussi www.minoan.gr/fr), le centre d'appel de Grimaldi Lines (et, pour les lignes Brindisi-Corfoù-Igoumenitsa et Ancona-Corfoù/Ancona-Igoumenitsa, aussi le centre d'appel Minoan Lines), les bureaux et les agSe permette el transporte de un solo vehiculo por cada pasajero siempre que disponga del permiso de conducir y de los papeles del vehiculoents du Transporteur, les agences de voyage et les opérateurs Web. Le billet est émis après paiement du montant total dû. En cas de réservation avec paiement différé, en l'absence de confirmation et de paiement dans le délai fixé, la réservation est annulée. Conformément à la réglementation en matière de sécurité, lors de la réservation ou de l'achat d'un billet, les informations suivantes sont nécessaires :

- pour les voyages sur les lignes italiennes, nom, prénom, nationalité, sexe, date de naissance pour chaque passager y compris les enfants de tout âge ; marque, modèle , plaque d'immatriculation du véhicule qui l'accompagne et type d'alimentation
- pour les voyages entre les pays de l'espace Schengen, nom, prénom,nationalité, sexe, date de naissance et numéro de document valide avec date d'expiration relative, pour chaque passager, y compris les enfants de tout âge ; marque, modèle , plaque d'immatriculation du véhicule qui l'accompagne et type d'alimentation
- pour les voyages sur des itinéraires extra-Schengen, nom, prénom, nationalité, sexe, date de naissance et numéro de passeport en cours de validité avec date d'expiration relative, pour chaque passager, y compris les enfants de tout âge ; marque, modèle , plaque d'immatriculation du véhicule qui l'accompagne et type d'alimentation

Les données inscrites sur le billet doivent correspondre aux passagers et aux véhicules qui voyagent, dans le cas contraire l'accès à bord est susceptible d'être refusé. Le billet (contrat de transport) peut être émis sous forme papier ou électronique. Lors de l'enregistrement, le passager doit présenter son billet ou fournir son numéro de réservation pour recevoir sa carte d'embarquement, sous réserve des dispositions de l'article 399 du Code de la navigation, le cas échéant.

8. TARIFS. Les tarifs relatifs aux services proposés sont disponibles sur le site Web www.grimaldi-lines.com (et, pour les lignes Brindisi-Corfoù-Igoumenitsa et Ancona-Corfoù/Ancona-Igoumenitsa, aussi www.minoan.gr/fr) dans le formulaire d'achat. Toute augmentation ou diminution des tarifs n'affecte pas les réservations qui ont déjà été effectuées ou pour lesquelles une option a été posée. En cas d'achat en ligne, après la sélection du devis par le passager, le tarif n'est pas susceptible d'être modifié pendant le processus d'achat du billet. En cas de promotions, le passager peut procéder à l'achat du billet en payant le prix réduit (tarif spécial - non remboursable) ou bien le plein tarif (tarif standard - remboursable en cas d'annulation dans la limite et aux conditions prévues dans le paragraphe 22).

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

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

autorités locales.

11. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT. En cas de voyage sur le territoire national, le passager doit se présenter à l'enregistrement pas plus tard d'une heure avant du départ, sauf cas exceptionnels communiqués sans délai par la Compagnie. Le passager accompagné d'un véhicule doit se présenter à l'enregistrement pas plus tard de deux heures avant du départ.

Dans le cas d'un voyage vers les États Schengen, le passager, avec ou sans véhicule l'accompagnant, doit se présenter à l'enregistrement pas plus tard de deux heures avant du départ, sauf cas exceptionnels communiqués sans délai par la Compagnie.

Dans le cas de voyages vers des pays étrangers non Schengen (vers/depuis la Tunisie), le passager, avec ou sans véhicule l'accompagnant, doit se présenter à l'enregistrement pas plus tard de quatre heures à l'avance.

Si le passager ne se présente pas dans le délai susmentionné, il perd le droit d'embarquer, même s'il est en possession d'un billet. L'enregistrement peut avoir lieu à la billetterie avec remise de la carte d'embarquement, ou sur la place devant le navire (uniquement pour les lignes nationales qui disposent d'un enregistrement rapide) avec possibilité d'imprimer la carte d'embarquement au moment de l'enregistrement. -des totems en planches. L'ordre d'embarquement des véhicules est établi par le Commandant du Navire et/ou ses subordonnés et employés, ainsi que le lieu où doit avoir lieu le stationnement.

12. EMBARQUEMENT DE PASSAGERS MINEURS. Les passagers mineurs doivent être en possession d'un document d'identité individuel valide, conformément aux dispositions du Règlement CE 2252/2004. (voir § DOCUMENTS DE VOYAGE). **Passagers âgés de moins de 14 ans :** ne peuvent voyager qu'accompagnés d'une personne majeure. S'il ne s'agit pas d'un parent (ou d'un tuteur), une déclaration signée par les parents/tuteurs doit être remise au capitaine du navire ou au commissaire de bord, par laquelle ils confient l'enfant à l'accompagnateur désigné, qui sera responsable de l'enfant à toutes fins légales. Cette déclaration doit être accompagnée des documents d'identité valides des deux parents/tuteurs et, dans le cas de ressortissants de pays non membres de l'UE, du permis de séjour sur lequel l'enfant est enregistré. Les passagers de moins de 14 ans de nationalité italienne, qui voyagent sur des routes internationales avec un accompagnateur autre que l'un de leurs parents, doivent être munis du certificat de déclaration d'accompagnement, délivré par la préfecture de police. Pour plus de détails sur la procédure, vous pouvez contacter le commissariat compétent ou consulter le lien suivant <https://www.poliziadistato.it/articolo/191>. **Passagers mineurs de plus de 14 ans :** peuvent être admis à bord du navire à condition de remettre au capitaine du navire ou au commissaire de bord une lettre de décharge signée par les deux parents, à laquelle doivent être joints leurs documents d'identité respectifs, dans laquelle ils déclarent assumer toute responsabilité pour tout préjudice personnel et/ou dommage causé à des tiers. En aucun cas, le capitaine du navire et/ou tout autre membre de l'équipage ne peuvent assurer la garde de l'enfant à bord du navire ni en être responsables. Il est entendu qu'il incombe au passager de se munir de tous les documents nécessaires exigés par le pays de destination, et le transporteur décline toute responsabilité si ces documents sont jugés insuffisants par les autorités du port de destination.

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

14. EMBARQUEMENT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE. Les réservations et les billets sont offerts aux PMR dans les mêmes conditions que tous les autres passagers, sans frais supplémentaires. Le transporteur et les opérateurs des terminaux mettront tout en œuvre pour assurer une assistance adéquate aux PMR lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi qu'à bord du navire. Il incombe à la PMR de notifier par écrit, au moment de l'achat du billet ou au plus tard quarante-huit heures avant que l'assistance ne soit nécessaire (24 heures à l'avance pour les lignes en convention), ses besoins spécifiques en matière d'hébergement, de place assise, de services demandés ou la nécessité de transporter un équipement médical. La demande d'assistance doit être envoyée au Transporteur à l'adresse suivante info@grimaldi.napoli.it. La PMR doit être présente au port à l'heure convenue, et quoi qu'il en soit au plus tard 60 minutes avant l'heure de départ (30 minutes avant pour les lignes en convention). Afin d'assurer l'embarquement prioritaire des PMR avec véhicule, et d'attribuer la place de parking dédiée à bord, il sera nécessaire de se présenter au port deux heures et demie avant l'embarquement (quatre heures et demie avant si on voyage vers/de la Tunisie). Passé ce délai, le stationnement dédié et l'embarquement prioritaire ne peuvent plus être garantis. Une fois arrivé au port, le PMR doit se rendre au guichet dédié à l'ASSISTANCE PMR, où il sera enregistré et se verra remettre un coupon adhésif à coller sur le véhicule. Alternativement, le PMR pourra effectuer l'enregistrement rapide (fast check-in) uniquement pour les lignes italiennes. A cet effet, le PMR peut se rendre directement sur la place devant le quai d'embarquement pour effectuer l'enregistrement rapide, et doit se faire reconnaître en allumant les 4 flèches et/ou en plaçant une feuille A4 avec le mot PMR dessus le tableau de bord, qu'il aura reçu lors de la réservation en pièce jointe au ticket, en attendant qu'un employé fournisse le type d'assistance nécessaire et indique où garer la voiture sur le pont du garage, pour accéder plus confortablement aux ascenseurs, en fournissant le fauteuil roulant de bord, si nécessaire. À leur arrivée à bord, ces véhicules seront dirigés en priorité vers les zones de stationnement à bord qui leur sont destinées, permettant une mobilité totale des PMR et un accès aisé aux zones passagers. Si cela est strictement nécessaire, conformément à l'article 8 du Règlement européen n°1177/2010, le transporteur peut exiger que la PMR soit accompagnée d'une autre personne à même de lui fournir l'assistance nécessaire. Dans ce cas, l'accompagnateur est transporté gratuitement. Si, pour des raisons de sécurité évidentes et/ou en raison de la conception du navire ou de l'infrastructure et de l'équipement du port (y compris des terminaux portuaires), l'embarquement, le débarquement ou le transport d'une PMR en toute sécurité ne peuvent en aucun cas être autorisés ou ne sont pas concrètement réalisables, le transporteur peut refuser la réservation et/ou l'émission du billet et/ou empêcher l'embarquement en communiquant immédiatement le motif du refus. Les PMR qui se voient refuser l'embarquement pour les raisons susmentionnées ont le droit de choisir entre le remboursement et le réacheminement (dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure de leur choix). Conformément à la législation applicable et notamment au Règlement UE n°1177/2010 et au Règlement UE n°392/2009, le transporteur garantit l'indemnisation des dommages résultant de la perte ou de l'endommagement des équipements de mobilité ou de tout autre équipement spécifique utilisés par la PMR, à condition que l'événement dommageable soit imputable à une faute ou à une négligence de sa part. Afin de pouvoir réclamer des dommages et intérêts, les passagers peuvent envoyer une demande écrite à la société par e-mail à l'adresse suivante customer@grimaldi.napoli.it ou par courrier ordinaire recommandé et par e-mail certifié, en utilisant éventuellement le formulaire de réclamation prévu à cet effet disponible sur le site institutionnel du Transporteur. En cas de besoin, le transporteur déploiera tous les efforts nécessaires pour fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire approprié. À bord, l'assistance aux PMR est assurée par le commissaire ou toute autre personne responsable. Les membres de l'équipage choisis pour assister les PMR doivent toujours porter un brassard blanc et bleu portant la mention ASSISTANCE, afin d'être facilement reconnus par les passagers. En cas d'urgence, le responsable aide la PMR à rejoindre le point de rencontre et les points d'embarquement. L'accès aux ponts du navire est facilité par la présence d'ascenseurs équipés d'un clavier lumineux, d'audio et de touches appropriées pour les passagers aveugles. Des cabines équipées pour les PMR sont disponibles à bord des navires, conformément à la réglementation en vigueur. Dans les zones publiques, les itinéraires menant aux principaux services à bord sont mis en évidence par des repères tactiles. Il existe également à bord des toilettes dédiées et équipées pour les PMR. Des places réservées aux PMR sont également présentes à bord du navire, elles portent des plaques d'identification et sont équipées pour la fixation aux fauteuils roulants.

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

16. VÉHICULES D'ACCOMPAGNEMENT. Un seul véhicule d'accompagnement par passager est autorisé, à condition qu'il soit muni de documents de conduite et de circulation. Les véhicules utilisés à des fins personnelles, sportives ou récréatives sont autorisés en tant que véhicules de tourisme, à condition qu'ils ne soient pas destinés au transport commercial de marchandises, qu'ils ne soient pas soumis aux réglementations DG/IMDG/ADR et qu'ils soient compatibles avec les caractéristiques techniques et de sécurité du navire. Pour le transport de bateaux à moteur sur remorque (bateaux, jet-skis, semi-rigides et petites embarcations) accompagnant des passagers, il est obligatoire que le réservoir de carburant soit entièrement vide et la batterie débranchée. De plus, le passager doit remplir et signer, lors de l'enregistrement, la déclaration spécifique disponible sur le site Internet (dans la section dédiée à l'embarquement des véhicules : <https://www.grimaldi-lines.com/fr/vehicules-a-embarquer/>) ainsi qu'aux guichets des ports. Le non-respect de l'une de ces conditions, ou l'absence de déclaration dûment remplie et signée, entraînera le refus de l'enregistrement et de l'embarquement du véhicule, sans droit à remboursement.

Les bus touristiques accompagnant des groupes de passagers sont également autorisés. La société se réserve le droit de vérifier la nature du transport et de demander des documents et/ou des informations supplémentaires à des fins de sécurité, de conformité réglementaire et de classification commerciale correcte de l'embarquement. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de refus d'embarquement à bord de véhicules contenant des marchandises destinées à la vente, à la distribution commerciale ou au transport pour le compte de tiers. Les véhicules utilisés, de par leur nature même, pour des activités de transport professionnel, de logistique, de distribution commerciale ou de déménagement professionnel (y compris, par exemple, les dépanneuses, les camions plateaux, les tracteurs) doivent être transportés en tant que marchandises. Si le véhicule appartient à une catégorie de réservation différente de celle indiquée sur le billet, le passager doit payer la différence entre les catégories, plus les frais de modification. Dans le cas contraire, il perd le droit à l'embarquement et ne reçoit aucun remboursement. Le véhicule d'accompagnement est embarqué et débarqué par le passager qui, après avoir effectué le stationnement à l'endroit indiqué par le personnel de bord, est tenu de couper le moteur, d'engager la vitesse, de tirer le frein à main et de verrouiller le véhicule. L'accès à la zone du garage est interdit pendant toute la durée de la traversée. Les véhicules non motorisés ne peuvent pas être embarqués comme véhicules d'accompagnement de passagers et doivent voyager en tant que marchandises. Il est obligatoire, lors de l'embarquement, de déclarer si le véhicule d'accompagnement est équipé d'un système d'alimentation au gaz naturel ou au GPL. Le système d'alimentation au gaz naturel doit être conforme à toutes les réglementations en vigueur et cette conformité doit être dûment certifiée dans la carte grise du véhicule. Pendant le temps où les véhicules se trouvent à bord, les vannes d'arrêt du réservoir de méthane doivent rester fermées. Le passager doit être en possession de tous les documents requis pour le débarquement et le dédouanement du véhicule au port de destination. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de documentation incomplète. Tous les éventuels frais et dépenses liés à l'embarquement, au débarquement et au dédouanement du véhicule sont à la charge du passager. Tout dommage éventuel causé par le véhicule au navire et/ou à des tiers doit être indemnisé directement par le passager qui l'a causé, ou par l'intermédiaire de sa compagnie d'assurance. Toutefois, le passager peut à tout moment être invité à signer une déclaration de responsabilité pour les dommages avant de débarquer du navire. Il est conseillé de souscrire une police d'assurance couvrant tout dommage susceptible de survenir pendant le transport maritime et pour lequel le transporteur ne peut

être tenu responsable. En effet, ce dernier n'est responsable que des dommages résultant de sa responsabilité directe et dans les limites prévues par le code italien de la navigation ou par toute convention internationale applicable. La classification des catégories de véhicules est effectuée par le transporteur et est disponible sur le site Web www.grimaldi-lines.com (et, pour les lignes Brindisi-Corfou-Igoumenitsa et Ancona-Corfou/Ancona-Igoumenitsa, aussi www.minoan.gr/fr) dans le formulaire d'achat.

17. DISPOSITIONS POUR LES PROPRIÉTAIRES DE VÉHICULES UTILISANT DES CARBURANTS ALTERNATIFS POUR L'EMBARQUEMENT À BORD DU NAVIRE À MOTEUR « KYDON PALACE » BATTANT PAVILLON GREC

Conformément à la législation grecque et plus précisément à la circulaire du Ministère des Affaires maritimes et des politiques insulaires n. 2070.0/28541/2024 relative aux : « Mesures supplémentaires lors du transport de véhicules à carburant alternatif (AFV) à bord des ferries à passagers et des ferries de fret », les passagers - propriétaires de véhicules doivent informer le transporteur du type de véhicule qu'ils s'approprient à voyager et notamment s'il s'agit d'un véhicule conventionnel ou d'un AFV.

Dans le cas d'un AFV, c'est-à-dire a) un véhic. Un seul véhicule d'accompagnement par passager est autorisé, à condition qu'il soit muni de documents de conduite et de circulation. Aucun remboursement n'est dû en cas de non-embarquement d'un véhicule contenant des marchandises destinées à la vente. Tous les véhicules commerciaux avec ou sans chauffeur doivent voyager en tant que marchandises, à l'exception des bus touristiques accompagnant des groupes de passagers. Si le véhicule appartient à une catégorie de réservation différente de celle indiquée sur le billet, le passager doit payer la différence entre les catégories, plus les frais de modification. Dans le cas contraire, il perd le droit à l'embarquement et ne reçoit aucun remboursement. Le véhicule d'accompagnement est embarqué et débarqué par le passager qui, après avoir effectué le stationnement à l'endroit indiqué par le personnel de bord, est tenu de couper le moteur, d'engager la vitesse, de tirer le frein à main et de verrouiller le véhicule. L'accès à la zone du garage est interdit pendant toute la durée de la traversée. ule purement électrique ou hybride rechargeable ou b) un véhicule utilisant un carburant alternatif tel que le GPL ou le gaz naturel, le conducteur doit respecter les obligations suivantes :

- 1) Pour les véhicules purement électriques ou hybrides rechargeables, le niveau de charge de la batterie au moment de l'embarquement ne doit PAS dépasser 40 %.
 - 2) Pour les véhicules à carburant alternatif, comme le GPL ou le gaz naturel, les réservoirs ne doivent PAS contenir plus de 50 % de la capacité du réservoir au moment de l'embarquement.
 - 3) Les AFV ne seront pas chargés à bord des navires s'ils présentent une panne du système de carburant et de leurs réservoirs ou accumulateurs, au cas où ils n'aient pas été retirés. De plus, ils ne seront pas embarqués en cas d'avarie avec ambiguïté sur le fait que leur batterie soit endommagée ou non.
 - 4) La responsabilité de s'assurer que le véhicule ne présente pas de dommages ou de défaillances au niveau de son système de carburant, de ses réservoirs ou de ses accumulateurs incombe exclusivement aux propriétaires de ces véhicules et la Société peut vérifier ces circonstances de la manière qu'elle juge la plus appropriée, à la seule discrétion du commandant du navire.
 - 5) Les passagers - conducteurs ont l'obligation d'informer immédiatement l'équipage en cas de réception d'un signal d'alarme de leur véhicule.
 - 6) Les conducteurs d'AFV sont tenus de se présenter au port pour l'embarquement au moins une heure et trente minutes avant le départ.
- Le non-respect des dispositions précédentes pourra entraîner un refus d'embarquement à la seule discrétion du Capitaine du navire.

18. BAGAGE – OBJETS PERDUS. Chaque passager peut emporter à bord du bateau, sans supplément, un bagage non enregistré contenant exclusivement des effets personnels, dans les limites des dimensions précisées ci-après : 56x45x25 cm, pour chaque passager voyageant en fauteuil, en passage pont ou en cabine. De plus, chaque passager peut emporter avec lui à bord du bateau, sans supplément, un petit bagage de type sac à main ou sac à dos. À l'exception des lignes conventionnées, le transport de bagages supplémentaires, même s'ils ne dépassent pas les limites de poids et de volume susmentionnées, est soumis au paiement d'un supplément tarifaire, d'un montant de 10 € par bagage, à payer lors de l'embarquement. Sur les lignes de/vers la Tunisie, le service de transport de ces bagages peut être acheté à l'avance lors de la réservation, au prix de 7 € via les canaux suivants : (i) En ligne sur le site www.grimaldi-lines.com ; (ii) en contactant le Centre d'appel de Grimaldi Lines au numéro 081496444 ; (iii) en envoyant un e-mail à info@grimaldi.napoli.it ; (iv) en se rendant dans les points de vente Grimaldi Tours. Le transport de marchandises, de meubles, d'appareils électroménagers ou d'autres objets encombrants est soumis au paiement d'un supplément, d'un montant de 35 € par unité, à payer lors de l'embarquement. Aucun supplément n'est dû pour les bagages et/ou objets transportés dans ou sur le véhicule à la suite du passager dans le respect des normes de sécurité. Chaque passager accompagné d'un véhicule est tenu d'emporter avec lui les bagages à main et les documents dont il a besoin pendant le voyage, car les ponts garages restent fermés pendant la navigation. À l'exception des bagages non enregistrés visés au premier alinéa, les bagages supplémentaires et/ou les objets encombrants, qui ne sont pas transportés dans ou sur le véhicule, à la suite du passager seront rangés dans la soute du bateau. Pour ce faire, le passager doit se présenter à la réception du navire muni de son billet et d'une pièce d'identité en cours de validité, remplir et signer un formulaire spécial et veiller à conserver le bordereau de dépôt correspondant pour le présenter lorsqu'il récupérera son(s) bagage(s). Il est de la responsabilité du passager de ne laisser dans ses bagages aucune pièce d'identité ou autre document nécessaire au voyage. Il est interdit de déposer des articles ou des marchandises interdits par la loi et/ou considérés comme dangereux par la loi et/ou par la Société, ainsi que des articles qui, de par leur nature ou leur emballage, peuvent causer des dommages aux personnes, à l'environnement ou à d'autres bagages transportés et/ou entreposés. Sauf accord contraire, le transporteur n'assume aucune obligation en matière de garde d'objets de valeur (par exemple, bijoux, argent, œuvres d'art) et décline toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces objets. Pendant la navigation, il ne sera pas possible d'accéder aux bagages déposés. Les bagages seront retournés sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité en cours de validité. Le transporteur répond de toute perte ou dommage aux bagages uniquement si l'événement est imputable au Transporteur lui-même, dans les cas et dans les limites prévus par le Règlement (CE) n° 392/2009, par le Code de la Navigation Italien et/ou par d'autres réglementations italiennes et internationales éventuellement applicables. En cas de perte ou d'endommagement des bagages, le passager est tenu de déposer une plainte écrite auprès du Transporteur. En cas de dommages visibles aux bagages, la plainte écrite doit être faite en présentant à la réception à bord ou à la billetterie du port le formulaire de réclamation approprié, ou selon les modalités prévues à l'art. 24 des présentes conditions générales de transport. S'il s'agit de bagages non enregistrés, la plainte écrite doit être déposée avant le débarquement ou au moment du débarquement. S'il s'agit d'autres bagages et/ou d'objets encombrants, la plainte écrite doit être déposée avant ou au moment de leur livraison. En cas de dommages non visibles ou de perte de bagages et/ou d'objets encombrants, la plainte écrite doit être déposée selon les modalités prévues à l'art. 24 des présentes conditions générales de transport et dans un délai de 15 jours à compter de la date du débarquement ou de la livraison ou de la date à laquelle la livraison aurait dû avoir lieu. La dénonciation écrite n'est pas nécessaire si la perte ou les dommages ont été constatés conjointement et résultent d'un procès-verbal spécial établi au moment de la réception. Si le passager s'aperçoit qu'il a perdu des effets personnels alors qu'il est encore à bord du navire, il peut s'adresser directement à la réception pour signaler la perte. Si les objets ne sont pas retrouvés ou si le passager s'aperçoit qu'il a oublié un objet personnel à bord alors qu'il a déjà débarqué du navire, il peut le signaler au bureau du transporteur en envoyant un courrier électronique à l'adresse customer@grimaldi.napoli.it. Le signalement de la perte doit être envoyé dans les 15 jours à compter de la date du débarquement du passager.

19. ANIMAUX DOMESTIQUES. Les animaux domestiques sont les animaux de compagnie énumérés dans l'annexe I du Règlement (UE) n° 2016/429. Certains navires disposent d'un certain nombre de places dans les cages ; veuillez consulter le lien suivant <https://www.grimaldi-lines.com/fr/a-bord/flotte/> ; il est également possible de faire voyager l'animal en cabine avec son propriétaire, en souscrivant au service à bord appelé « pet in cabin », sous réserve des dispositions de la loi n° 37 du 14 février 1974, telle que modifiée et complétée, concernant les passagers malvoyants. L'accès peut leur être autorisé, à la discrétion du Chef de bord, y compris dans les espaces communs, les restaurants et les salles réservées aux passagers, à condition qu'ils soient placés dans une cage de transport appropriée ; les chiens guides ne sont pas soumis à ces restrictions. L'accès des chiens et des chats dans les salles de cinéma est en revanche autorisé, à condition qu'ils soient placés dans une cage de transport adaptée, qui doit être bien aérée, imperméable et résistante, et qui doit permettre à l'animal d'adopter une position confortable, de se retourner et de se blottir. Lorsqu'ils ne sont pas dans leur cage de transport, les chiens doivent toujours être tenus en laisse et, en cas de risque pour la sécurité des personnes ou des animaux, ou à la demande des autorités compétentes, ils doivent porter une muselière ; à défaut, l'embarquement peut être refusé. La présence d'animaux n'est pas autorisée à l'intérieur des véhicules d'accompagnement pendant la navigation. Le passager doit subvenir aux besoins alimentaires de son animal. Le passager doit s'occuper personnellement de son animal et est tenu d'éliminer les excréments, ou autres, produits par ce dernier. Tout dommage éventuel causé par l'animal au navire, à des personnes ou à des objets doit être indemnisé sur place par son propriétaire.

Il incombe au passager voyageant avec des animaux de compagnie de vérifier et de s'assurer du respect des prescriptions et mesures applicables en matière d'identification, de prévention et de réduction des risques, ainsi que de disposer des documents nécessaires au transport et à l'entrée des animaux de compagnie dans le pays de destination.

Pour les trajets nationaux, le carnet de santé est obligatoire ; pour les chiens, l'inscription au registre canin (puce électronique enregistrée) est également requise. Sinon, il est possible de présenter le « PET passport ». Pour les transports à caractère non commercial effectués d'un État membre de l'Union européenne vers un autre, ou d'un territoire ou d'un pays tiers vers un État membre de l'Union européenne, les dispositions du Règlement (UE) n° 2026/131 s'appliquent.

Pour les transports effectués depuis un État membre de l'Union européenne ou depuis l'Irlande du Nord vers un autre État membre de l'Union européenne ou vers l'Irlande du Nord, un passeport européen pour animaux de compagnie (PET) en cours de validité est requis, conformément au modèle prévu par le Règlement (UE) n° 2026/705. Le passeport européen pour animaux comprend toutes les attestations nécessaires.

Les animaux de compagnie qui voyagent d'un État membre de l'UE vers un autre ou qui voyagent d'un pays tiers (par exemple, la Tunisie) vers un État membre de l'UE doivent être munis d'une puce électronique ou d'un tatouage clairement lisible, s'il a été apposé avant le 3 juillet 2011.

Pour les transports effectués depuis un territoire ou un pays tiers vers un État membre de l'Union européenne, il faut disposer d'un certificat sanitaire de l'UE en cours de validité, conforme aux modèles figurant aux annexes III et IV du Règlement (UE) n° 2026/705, ou du passeport, conformément au modèle figurant à l'annexe II du Règlement (UE) n° 2026/705. Pour les animaux provenant d'un pays tiers (par exemple, la Tunisie), un certificat valide attestant du dosage des anticorps antirabiques est exigé en plus de la vaccination contre la rage.

Sur les liaisons vers la Tunisie, conformément à la communication officielle du ministère tunisien des Transports (OMMP), il est formellement interdit d'embarquer des chiens des races suivantes : Pitbull, Rottweiler, Tosa, Mastiff et Boer Bull. En cas de non-respect de cette interdiction, l'animal ne sera pas embarqué. Compte tenu de ce qui précède, il est également recommandé de présenter lors de l'embarquement le certificat en cours de validité attestant que le traitement antiparasitaire a été effectué correctement, ce certificat pouvant déjà figurer dans les documents obligatoires pour le voyage (c'est-à-dire le carnet de santé, le passeport PET ou le certificat sanitaire). En l'absence d'un tel certificat, pour des raisons de santé et de sécurité publique, les chiens ne pourront voyager que dans des chenils spécialement prévus à cet effet. Pour obtenir des informations à jour concernant les documents requis pour le transport d'animaux de compagnie, il est recommandé de toujours consulter, avant d'effectuer l'achat et avant le début du voyage, les sites web du ministère italien de la Santé et de l'Union européenne (https://food.ec.europa.eu/animals/live-animal-movements/dogs-cats-and-ferrets_en?prefLang=fr ; https://food.ec.europa.eu/animals/live-animal-movements/dogs-cats-and-ferrets/bringing-pet-eu-non-eu-country_en?prefLang=fr).

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

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

21. ASSURANCE. Pour les voyages dont le Transporteur est Grimaldi Euromed S.p.A., l'armateur et le transporteur disposent d'une assurance délivrée par le P&I Club uniquement en ce qui concerne leur responsabilité envers les tiers. Il est possible de souscrire une police d'assurance tous risques pour couvrir les frais médicaux, les dommages ou la perte de bagages, les frais d'annulation de voyage et autre. Pour plus de détails et pour vérifier l'étendue et les limites de la couverture, y compris par rapport aux protections déjà prévues par la loi, consultez la page dédiée et l'ensemble des informations disponibles ici : <https://www.grimaldi-lines.com/fr/assurance-nobis/>. En outre, pour les voyages dans lesquels le Transporteur est Grimaldi Euromed S.p.A., il est également possible de souscrire une police d'assurance pour couvrir les dommages matériels directs constatés sur la carrosserie, les pneumatiques, les vitres ou les accessoires extérieurs subis par les véhicules transportés à bord des bateaux à moteur. Pour plus de détails et pour vérifier l'étendue et les limites opérationnelles de la couverture, consulter la page dédiée et le set d'informations disponibles ici <https://www.grimaldi-lines.com/fr/assurance-nobis/>.

22. ANNULATION DU BILLET PAR LE PASSAGER. L'annulation de la totalité du billet ou de certains éléments du billet (par exemple, réduction du nombre de passagers, annulation du véhicule, de l'hébergement, des animaux de compagnie) doit être notifiée par écrit au transporteur à l'adresse e-mail suivante info@grimaldi.napoli.it (pour les lignes Ancona-Corfou/Ancona-Igoumenitsa, à l'adresse e-mail: reservation@minoan.gr), directement ou par le biais de l'intermédiaire auprès duquel le billet a été acheté (par exemple, une agence de voyages). Pour les billets à tarif spécial, l'annulation du billet ou de certains éléments ne donne droit à un remboursement, sauf disposition contraire dans les conditions d'applicabilité de l'offre spéciale. Pour les billets à tarif normal, l'annulation partielle ou intégrale du billet donne droit au passager à un remboursement de la valeur du billet ou des postes supprimés, déduction faite des frais fixes et des coûts du EU ETS (le cas échéant) et sous réserve des pénalités suivantes :

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

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

23. MODIFICATION DU BILLET PAR LE PASSAGER. Dans les limites et aux conditions énoncées ci-dessous, les billets à tarif normal et à tarif spécial peuvent être modifiés à la demande du passager en écrivant au transporteur à l'adresse e-mail suivante info@grimaldi.napoli.it (pour les lignes Ancona-Corfou/Ancona-Igoumenitsa, à l'adresse e-mail: reservation@minoan.gr), directement ou par le biais de l'intermédiaire auprès duquel le billet a été acheté (par exemple, une agence de voyages). La modification du départ (date, heure et/ou ligne) et la modification et/ou l'ajout de passagers, véhicules, logements, animaux domestiques ou services sont autorisés dans la limite des places passagers et de garage disponibles à bord (variables selon la date et la ligne maritime). Il n'est pas possible de modifier le niveau de tarif (tarif standard ou tarif spécial) choisi au moment de l'achat. Si la modification entraîne une augmentation du tarif initial, le passager est tenu de payer la différence de tarif. En cas de modification du départ, une somme forfaitaire de 30,00 € est également facturée. Si le nouveau voyage coûte moins cher, la différence de tarif sera remboursée à condition que la modification du billet soit effectuée par le même canal que l'achat initial. Le transporteur se réserve le droit de lancer des campagnes promotionnelles spéciales limitées dans le temps, au cours de la saison, dont les billets peuvent être non modifiables, ainsi que non remboursables, ou peuvent être soumis aux différentes conditions de modification et/ou d'annulation spécifiées dans les conditions d'applicabilité de l'offre spéciale. **Modification du départ (heure, date, ligne)** Tous les billets émis à des tarifs standard et spéciaux peuvent faire l'objet d'une modification par le passager de l'heure, de la date et des ports (de départ et/ou d'arrivée), à condition que le changement soit demandé dans les 2 jours précédant la date de départ indiquée sur le billet à modifier et uniquement en cas d'achat d'un voyage déjà disponible à la vente. Ce type de modification entraîne le paiement de la somme forfaitaire de 30 € ainsi que de toute différence éventuelle de tarif si le nouveau voyage présente un coût supérieur au précédent. Si le nouveau voyage coûte moins cher, la différence de tarif sera remboursée à condition que la modification du billet soit effectuée par le même canal que l'achat initial. Ce type de modification peut être effectué jusqu'à un maximum de 2 fois. NB : pour les billets achetés avant le 30 décembre 2022 (inclus), les changements de date de départ intervenus après le 31 décembre 2022 impliqueront l'ajustement de la prime éventuellement versée pour la souscription de l'assurance multirisque NOBIS. Par conséquent, le passager sera tenu de payer la différence entre le montant de toute prime payée et le montant de la nouvelle prime (pour consulter les nouveaux montants de prime d'assurance : <https://www.grimaldi-lines.com/fr/assurance-nobis/>). **Modification d'un produit (nom, hébergement, véhicule)** Ce type de modification peut être demandé jusqu'au jour du départ et également aux guichets des ports. Aucuns frais de modification ne sont facturés, mais il est nécessaire de payer le coût du passager supplémentaire, du nouveau véhicule, de l'animal ou du service au tarif en vigueur au moment de la modification. La modification est soumise à la disponibilité des places à bord, ou du service demandé. Seul l'ajout du service de navette nécessite de vérifier l'opérativité réelle du service en contactant préalablement le numéro 081.496.444. **La société se réserve le droit de lancer des campagnes promotionnelles spéciales limitées dans le temps, susceptibles de limiter ou d'améliorer les conditions susmentionnées. Ces modifications sont spécifiées dans les conditions d'application des offres spéciales.**

24. RETARD OU ANNULATION D'UN VOYAGE. En cas d'annulation ou de retard, le Transporteur garantit le plein respect de toutes les obligations découlant de la législation en vigueur et, en particulier, du Règlement UE n° 1177/2010, des actes de l'Autorité de Régulation des Transports et/ou de l'application de la législation nationale du règlement UE n° 1177/2010 qui est applicable. En particulier, en cas de retard, le transporteur informera les passagers de la situation et de l'heure estimée de départ et d'arrivée dès que possible et dans tous les cas au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Si les passagers manquent une correspondance en raison d'un retard, le transporteur déploie des efforts raisonnables pour informer les passagers des autres correspondances. Si un voyage est annulé ou retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes par rapport à l'heure de départ prévue, le transporteur offre aux passagers une assistance appropriée, et ces derniers peuvent choisir entre :

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

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

25. RÉCLAMATIONS. Le passager qui souhaite présenter une réclamation au Transporteur conformément au Règlement UE 1177/2010 et à la Résolution ART 83/2019, pourra la transmettre dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été ou aurait dû être fourni. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le Transporteur devra notifier au passager que la réclamation a été acceptée, rejetée ou est encore en cours d'examen. Le temps nécessaire pour répondre définitivement à la réclamation ne doit pas dépasser deux mois à compter de la réception de celle-ci. Les réclamations peuvent être envoyées en italien et/ou en grec et/ou en anglais :

- par e-mail à l'adresse : customer@grimaldi.napoli.it
- par e-mail certifié à l'adresse grimaldi.euromed@legalmail.it

– par courrier ordinaire / recommandé à : Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola, 13, 80133 Naples.

Le demandeur peut utiliser le formulaire approprié téléchargeable sur le site Web du transporteur (pour Grimaldi Euromed S.p.A. : www.grimaldi-lines.com ; pour Minoan Lines S.A. : www.minoan.gr) dans la section Réclamations, ou envoyer une communication contenant au moins :

1. les références d'identification de l'utilisateur (prénom, nom, adresse) en joignant une copie de la pièce d'identité et les données d'identification de l'éventuel représentant, en joignant dans ce cas la procuration ;
2. les références d'identification du voyage (date, heure de départ, origine et destination) et du contrat de transport (code de réservation ou numéro de billet) ;
3. la description de la non-cohérence du service par rapport aux exigences définies par la législation européenne ou nationale, par les conditions générales de transport ou, pour les lignes conventionnées (Naples-Cagliari, Cagliari-Naples, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia), par la Charte des Services.

Sans réponse à la réclamation dans les délais susmentionnés, lorsque la réclamation a été déposée de manière complète et selon les modalités indiquées ci-dessus, ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, le passager pourra :

1. recourir à la procédure de règlement extrajudiciaire des différends devant les organismes visés par la résolution de l'Autorité de régulation des transports n° 21/2023 ;
2. déposer une réclamation en deuxième instance auprès de l'Autorité de régulation des transports en utilisant une des méthodes indiquées ci-dessous :
 - en ligne : via le système d'acquisition télématique des réclamations (SiTe), accessible depuis le site de l'Autorité (www.autorita-trasporti.it) ;
 - en remplissant les formulaires appropriés disponibles sur le site de l'Autorité, à envoyer avec la documentation obligatoire, par courrier électronique certifié (à l'adresse suivante : pec@pec.autorita-trasporti.it) exclusivement en format .pdf, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Autorité de régulation des transports, Bureau des droits des utilisateurs - Via Nizza 230 - 10126 Turin.

En cas de retard dans la réponse à la réclamation de la part du Transporteur, si le port de départ (c'est-à-dire le port de destination si le port de départ est situé dans un pays non membre de l'Union européenne) se trouve en Italie, le passager aura droit à une indemnisation automatique conformément à la mesure n° 5 de la résolution de l'Autorité de régulation des transports n° 83/2019, disponible sur le site Web de l'Autorité, au lien suivant : https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

26. RÈGLEMENT DES LITIGES. Pour tous les litiges découlant du contrat de transport de passagers, une procédure de règlement extrajudiciaire peut être utilisée, le cas échéant, devant les organes visés par la résolution de l'Autorité de régulation des transports n. 21/2023. Dans les cas prévus par la résolution précitée (annexe A, articles 3 et 4), la tentative obligatoire de conciliation constitue une condition de recevabilité de toute action devant les tribunaux. La tentative de conciliation visée au point 1 ci-dessus constitue une condition de recevabilité de toute action en justice conformément à l'article 5, paragraphe 5, du décret législatif n° 28/2010.

27. DÉCRET n°38 DU 11/05/2020

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

1. Responsable et objet du traitement

La société Grimaldi Group S.p.A., en qualité de responsable du traitement (« **Grimaldi Group** »), vous informe, aux termes de l'art. 13 du Règlement (UE) 2016/679 (« **GDPR** ») et de la réglementation applicable au fur et à mesure en matière de protection des données à caractère personnel que vos données à caractère personnel, d'identification (par exemple : prénom, nom, nationalité, sexe, adresse courriel, numéro de téléphone et, au cas où vous demanderiez l'émission de facture, votre adresse, numéro d'identification fiscale et numéro de TVA) et éventuellement appartenant à des catégories particulières (par exemple les données concernant la santé), que vous avez fournies à Grimaldi Group S.p.A. au moment de la passation du contrat de transport maritime, feront l'objet du traitement conformément à la réglementation susmentionnée et aux obligations de confidentialité. Toutes les données concernant les personnes physiques identifiées comme passager (par exemple les sujets qui utilisent le titre de transport) feront l'objet du traitement. Le *booking holder* s'engage à faire connaître le contenu de la présente note d'information à tous les passagers pour le compte desquels il effectue la réservation. Même les données concernant un sujet tiers que vous avez éventuellement indiqué et identifié comme contact d'urgence pourraient faire l'objet de traitement.

Les opérations de traitement concernent :

- les données d'état civil et les coordonnées de passagers ;
- les coordonnées de sujets tiers identifiés comme contacts d'urgence, si le passager l'a requis ;
- les données concernant l'appartenance à des catégories professionnelles – par ex. l'inscription à des registres professionnels, aux forces de l'ordre – ou votre inscription à des programmes de fidélité ou associatifs souscrits avec des sociétés tierces – comme par ex. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiana, ACI etc. (pour obtenir des réductions sur les services offerts par la compagnie).

Nous vous rappelons, par ailleurs, que le traitement peut concerner les données suivantes qui appartiennent aux catégories particulières visées à l'art. 9 du RGPD, si elles ont été communiquées spontanément par les passagers pour bénéficier d'assistances spéciales à bord ou si elles ont été traitées d'une autre manière par le personnel de bord en cas d'urgence et/ou accident à la personne du passager durant la navigation :

- des informations quant à une limitation de sa mobilité ;
- des informations concernant ses handicaps ;
- des informations quant à ses conditions de santé particulières ;
- des données éventuellement fournies quant à ses besoins particuliers concernant d'éventuels soins qui pourraient s'avérer nécessaires en cas d'urgence, en raison de l'état de santé du passager.

Grimaldi Group ne garantit ni ne fournit d'informations concernant les traitements de vos données à caractère personnel qui pourraient être effectuées via d'autres canaux de contact avec Grimaldi Group gérés par des tiers (par ex. Facebook), qui demeurent de l'exclusive responsabilité et titularité de tiers.

2. Finalités du traitement auquel les données sont destinées

Les données qui ne sont pas particulières seront traitées pour les finalités suivantes :

1. la gestion des demandes de devis ;
2. la conclusion, la gestion et l'exécution des opérations connexes au contrat de transport maritime, y compris votre identité ;
3. les communications (même par téléphone et même par re-contact de la part du centre d'appels de Grimaldi Group en cas d'appels manqués par le passager) d'informations à caractère logistique sur le voyage et/ou utiles en général au passager pour affronter le départ (par ex. retards, quai de départ, organisation à bord etc.) ;
4. les communications à bord du bateau ;
5. la fourniture à bord du bateau des produits et services achetés ;
6. l'extraction d'information à caractère statistique, sous forme anonyme ;
7. pour la transmission de vos données aux agences maritimes, terminaux et autorités portuaires, autorités juridiques et forces de l'ordre ;
8. les coordonnées des sujets tiers indiqués comme « contacts d'urgence » aux termes de la Directive (UE) 2017/2109 ;
9. l'envoi de communications par courriel, à des fins promotionnelles et de marketing, au cas où vous auriez donné votre consentement à cette finalité (« marketing générique ») ;
10. l'envoi de communications par courriel, à des fins promotionnelles et de marketing et/ou de défense de la *brand reputation*, suite à un profilage, au cas où vous auriez donné votre consentement à cette finalité (« marketing profilé ») ;

11. l'envoi de questionnaires sous forme anonyme aussi à des fins d'amélioration des services offerts par Grimaldi Group, ainsi que l'envoi d'informations concernant : (a) l'organisation opérationnelle de Grimaldi Group (même si elles n'ont pas trait au voyage acquis par la personne concernée) ; (b) les produits/services similaires à ceux choisis par le passager (tels que, à simple titre d'exemple non exhaustif : offres pour des trajets similaires à ceux achetés ; offres portant sur des assurances voyage ; etc.) ; ainsi que (c) offres, remises, prix et/ou promotions proposés par le Groupe Grimaldi sur des produits/services disponibles à bord (par exemple services de bar, restaurants, etc.) et/ou proposés, même hors du navire, par des sociétés tierces partenaires de Grimaldi Group, dans un contexte de cadeaux et/ou d'actions promotionnelles réservées aux passagers eux-mêmes (à simple titre d'exemple non exhaustif, en cas d'initiatives de co-marketing, qui permettent à Grimaldi Group d'inclure des bons de réduction avec des offres de tiers au verso des titres de transport, etc.). Dans ce dernier cas, aucune communication promotionnelle ne vous sera adressée de la part des partenaires de Grimaldi Group et il n'y aura aucun transfert de

vos données à caractère personnel à ces partenaires, sauf si vous donnez votre consentement explicite et informé en ce sens.

En référence au point 10, de l'article 4 du RGPD, le profilage est défini comme « toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant les préférences personnelles, les intérêts, le comportement, la sensibilité aux offres commerciales, la localisation ou les déplacements de cette personne physique ». Par conséquent, celle-ci peut être considérée comme une activité d'élaboration des données à caractère personnel qui consiste à diviser les clients en groupes homogènes selon leur comportement. Au cas où vous donneriez votre consentement, vos Données à caractère personnel pourront être traitées pour tracer un « historique » de votre rapport commercial avec le Groupe Grimaldi (par exemple pourront être pris en considération les différents « touch point » avec le Groupe Grimaldi, les modalités d'interaction que vous avez utilisées, les préférences et la fréquence d'achat). L'objectif de cette activité est d'élaborer votre profil en vue de personnaliser l'offre de services et les éventuels services spécifiques demandés par vous. Au cas où vous décideriez de participer aux initiatives de *brand reputation* de Grimaldi Group, nous pourrions traiter vos données pour vous offrir des promotions spéciales.

Il demeure entendu que les activités visées aux points 9, 10 et 11 ci-dessus s'effectueront uniquement sur les coordonnées du *booking holder* c'est-à-dire du sujet ayant fourni son adresse de courriel au moment de la réservation.

Les données appartenant aux catégories particulières seront traitées pour les finalités suivantes :

1. garantir au passager qui le demande des assistances spéciales à bord ;
2. en cas d'urgence et/ou d'accident, garantir au passager qui en fait la demande les soins et/ou les formes d'assistances particulières dus en raison de l'état de santé du passager ;
3. appliquer les réductions spéciales éventuellement prévues en faveur des personnes handicapées et leurs accompagnateurs, si le passager a donné son consentement pour cette finalité.

3. Conservation des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont conservées selon le tableau ci-dessous, sauf si des obligations juridiques et/ou réglementaires spécifiques ou le besoin de défendre devant un tribunal un droit de Grimaldi Group ne demandent pas des délais de conservation différents :

Données	Délais de conservation	Finalité de la conservation
Prénom Nom Sexe Numéro d'Identification Fiscale Date de naissance Lieu de naissance Nationalité Données de la carte d'identité Adresse de résidence Données concernant des catégories particulières pour bénéficier d'une assistance particulière à bord durant la navigation Immatriculation du véhicule Numéro de téléphone Adresse de courriel	10 ans à compter du terme du voyage	Aux fins de la gestion des obligations suivant l'exécution du contrat (par ex. : envoi des documents fiscaux, etc.) et, par la suite, en vue de s'acquitter d'obligations juridiques auxquelles Grimaldi Group est soumise (y compris les obligations de tenue des écritures comptables) et de se défendre en cas d'éventuels litiges ouverts par les passagers
Données particulières concernant des soins spécifiques et/ou des besoins d'urgence du passager en cas de situations d'urgence Données aptes à révéler l'état de santé traitées d'une autre manière par le personnel de bord en cas d'urgence et/ou accident à la personne du passager durant la navigation Contacts de tiers indiqués par le passager en tant que « contacts d'urgence »	Aux termes de l'art. 12 du décret législatif n° 38/2020, uniquement pendant le temps nécessaire pour les fins visées dans cette note d'information et, en tout cas, uniquement jusqu'au moment où le voyage du bateau en question s'est achevé en toute sécurité et les données ont été déclarées sur l'interface unique nationale	Garantir la préparation et l'efficacité des opérations d'assistance à bord mais aussi de recherche et de sauvetage en mer

Prénom Nom Date de naissance Pays/Province Adresse de courriel	A des fins de marketing, les données seront conservées pendant les deux années suivant le terme ultérieur entre la date du dernier voyage et la date d'acquisition des données, sans préjudice de la possibilité de désinscription par l'utilisateur à tout moment, via un lien présent dans chaque e-mail de communication, qui sera envoyé au moins tous les 12 mois.	Exécution d'activités de marketing générique, marketing profilé, envoi de courriels promotionnels portant sur des biens et services similaires à ceux achetés et autres activités de communication (tel que décrites au paragraphe 2, points 9, 10 et 11 ci-dessus)
--	---	---

4. Base juridique

La base juridique des traitements susmentionnés au paragraphe 2, points de 1 à 7, se reconnaît dans le besoin d'exécuter le contrat ou des mesures précontractuelles (art. 6, alinéa 1, point b du RGPD), ainsi que dans la nécessité de s'acquitter d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable du traitement (art. 6, alinéa 1, point c du RGPD).

La base juridique des traitements susmentionnés au paragraphe 2, point 8, s'identifie dans la nécessité de s'acquitter d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis (art. 6, al. 1, point c du RGPD).

La base juridique des traitements susmentionnés au paragraphe 2, points 9 et 10, s'identifie dans le consentement du passager (art. 6, alinéa 1, point a du RGPD).

La base juridique des traitements susmentionnés au paragraphe 2, point 11, s'identifie dans l'intérêt légitime de Grimaldi Group (art. 6, alinéa 1, point f du RGPD). En cas d'envoi de communications de nature électronique de la part de Grimaldi Group concernant des produits/services similaires à ceux choisis par vous, la base juridique s'identifie dans l'application de l'art. 130, alinéa 4, du décret législatif n°196/2003.

Vous aurez dans tous les cas le droit de vous opposer, à tout moment et sans frais, aux activités de traitement visées au paragraphe 2, points 9, 10 et 11 (dans une mesure limitée à l'activité de *soft spam*), même en révoquant le consentement donné, en envoyant une demande par courriel à l'adresse privacy@grimaldi.napoli.it, ainsi qu'en utilisant le canal indiqué dans les communications reçues ou en cliquant sur le lien spécifique présent dans les courriels reçus.

La base juridique des traitements indiqués plus haut au paragraphe 2, points 12 et 13, s'identifie dans l'existence de raisons d'intérêt public important sur la base du droit de l'Union ou des États membres qui doit être proportionné à l'objectif poursuivi, respecter l'essence du droit à la protection des données et prévoir des mesures appropriées et spécifiques pour protéger les droits fondamentaux et les intérêts de la personne concernée, ainsi que dans la finalité de la fourniture d'assistance sanitaire à bord (art. 9, alinéa 2, point g) et h) du RGPD).

La base juridique des traitements susmentionnés au paragraphe 2, point 14, s'identifie enfin dans le consentement du passager (art. 9, alinéa 2, point a du RGPD).

5. Transfert des données

Nous vous informons que vos données pourront être communiquées non seulement aux autres sociétés appartenant au Groupe Grimaldi mais aussi à des organismes établis dans des pays tiers, même hors du territoire de l'Union Européenne, dans le respect des principes établis par le Règlement.

En particulier, la communication des données aux agences maritimes est prévue dans la mesure où celle-ci agissent en tant que représentantes de l'armateur pour transmettre les données aux Autorités.

L'armateur est également obligé de communiquer au préalable les données des passagers au terminal, lequel, dans le respect de la *security*, sera tenu de communiquer les données reçues aux Autorités compétentes (par ex. Capitainerie de port, Police de frontière, Garde de finance et Douanes).

En outre, Grimaldi Group peut communiquer directement les données des passagers aux Autorités mentionnées ci-dessus.

6. Communication des données

Par ailleurs, nous vous informons que le traitement précité des données à caractère personnel et sensibles afférentes, connexes et/ou instrumentales au contrat de transport maritime pourra prévoir l'accès aux données susdites de la part de :

1. Autorités publiques aux termes de la Circulaire du Ministère des Infrastructures et des Transports n°104/2014 dans le respect de la Directive 98/41/CE (par ex. Capitainerie de port et autorité portuaire) ;
2. Ministère des Infrastructure et des Transports – Commandement général du Corps des Capitaineries de port ;
3. Autorités judiciaires et Forces de l'Ordre, même si Grimaldi Group estime que cette communication est raisonnablement nécessaire pour constater ou défendre un droit ;
4. Médecin de bord, en cas d'urgence et/ou accident à la personne du passager ;
5. Guichets, terminaux et agences maritimes pour l'organisation des activités d'embarquement/débarquement ;

6. Sociétés de catering, pour la fourniture à bord du bateau de produits et services ;
7. Sociétés externes s'occupant de l'organisation d'événements à bord du bateau ;
8. Sociétés avec lesquelles vous avez souscrit des programmes de fidélité ou associatifs – par ex. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI etc. – qui, en vertu de conventions avec Grimaldi Group, vous garantissent l'accès à des réductions sur les services offerts par la compagnie ;
9. Cabinets d'avocats, dans l'éventualité où surviendraient des litiges ;
10. Compagnies d'assurance, aussi bien lors de la réservation des billets qu'en cas de réclamation ;
11. Experts en cas de réclamation ;
12. Sociétés, même ne faisant pas partie du Groupe Grimaldi, fournissant des services essentiels à la prestation du transport maritime ou l'exécution des activités de marketing, même subordonnées à votre consentement explicite, comme l'hébergement de sites et systèmes web, les services de courriel, la sponsoring de jeux-concours et d'autres promotions, les services d'audit, l'analyse des données, l'exécution d'études de marché et sondages.

La nécessité de communiquer les données des passagers aux autorités visées au point n°1 découle de l'obligation de décompte et d'enregistrement des personnes à bord des bateaux passagers, objet de la Circulaire du Ministère des Infrastructures et des Transports n°104/2014.

Les données relatives au contact d'urgence signalé par les passagers ainsi que les données relatives à des catégories particulières fournies pour la fourniture des soins particuliers et/ou l'assistance en cas d'urgence, seront communiquées, avant le départ ou, quoi qu'il en soit, non au-delà de 30 minutes suivant le départ, au commandant et au commissaire du bateau où se trouve le passager et introduites par Grimaldi Group dans l'interface unique nationale prévue aux termes de la Directive (UE) 2017/2109 en vue de garantir la préparation et l'efficacité des opérations de recherche et de sauvetage en mer.

Il pourrait être nécessaire pour Grimaldi Group – sur la base de lois, procédures légales, litiges et/ou demandes avancées par des autorités publiques ou gouvernementales à l'intérieur ou l'extérieur de votre pays de résidence, pour des finalités de sécurité nationale ou d'autres questions d'importance publique – de communiquer vos données à caractère personnel. Lorsque cela est légalement possible, nous vous informerons au préalable de cette communication.

En outre, nous pourrions communiquer vos Données à caractère personnel à d'autres tiers si nous jugeons de bonne foi que cette communication est raisonnablement nécessaire pour faire valoir et protéger nos droits et appliquer les solutions disponibles.

7. Nature de la communication des données et conséquences d'une éventuelle non-communication des données

La communication des données qui n'appartiennent pas à des catégories particulières (à l'exception de la donnée concernant le contact d'urgence éventuellement signalé) est nécessaire à la bonne exécution des obligations contractuelles et précontractuelles à notre charge et l'absence d'indication de celles-ci comporte l'impossibilité de conclure le contrat de transport maritime que vous avez demandé, ainsi que d'exécuter correctement les obligations juridiques et celles découlant de l'intérêt public de la défense de la sécurité dans les ports.

La communication de la donnée relative au « contact d'urgence » du passager est en revanche facultative : l'absence de communication n'aura donc aucun impact sur la conclusion du contrat de transport maritime demandé.

La communication des données appartenant à des catégories particulières est facultative. Cependant, si ces données seront communiquées, Grimaldi Group pourra satisfaire au mieux les exigences des passagers et fournir à ces derniers l'assistance nécessaire ainsi qu'appliquer – dans les cas et les modes prévus – les réductions spéciales qui leur sont réservées.

8. Droits de la personne concernée

Chaque passager peut, à tout moment, exercer les droits suivants (dans les limites établies par le RGPD) :

1. d'accès aux données à caractère personnel, en demandant à ce que ces données soient mises à sa disposition sous forme intelligible, ainsi qu'aux finalités sur lesquelles se base le traitement ;
2. d'obtenir la rectification ou la suppression des données ou la limitation du traitement ;
3. de révoquer le consentement (s'il s'agit de la base juridique du traitement) sans compromettre la licéité du traitement basé sur le consentement donné avant la révocation ;
4. d'obtenir la portabilité des données ;
5. de s'opposer au traitement des données ;
6. de présenter une réclamation à l'autorité de contrôle compétente qui, en Italie, est le Garant pour la protection des données à caractère personnel, en suivant les instructions qui figurent sur le site web de l'autorité susdite.

Les droits susmentionnés peuvent être revendiqués en adressant les demandes à l'adresse de courriel suivante : privacy@grimaldi.napoli.it.

Le Délégué à la Protection des Données (DPD) nommé par les Sociétés du Groupe Grimaldi peut être contacté à l'adresse de courriel suivante : DPO@grimaldi.napoli.it.

9. Modifications du présent document

Grimaldi Group se réserve le droit de mettre à jour le contenu de cette note d'information concernant le traitement des données à caractère personnel de ses passagers conformément à la réglementation nationale applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Toute éventuelle information relative à la mise à jour de cette note d'information sera communiquée aux personnes concernées dans les modes définis par Grimaldi Group.