

# Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri - CGTP

## Edizione 10/2021

Informiamo i gentili Clienti che, per effetto della situazione di emergenza nazionale ed internazionale legata alla mitigazione del diffondersi del contagio da COVID-19, alcune condizioni di trasporto passeggeri potranno subire modifiche volte ad assicurare la miglior tutela dei Passeggeri (i) nel rispetto delle disposizioni urgenti di legge emanate dalle Autorità competenti, (ii) cercando di mantenere, per quanto possibile, la continuità di servizio di trasporto marittimo.

**CONDIZIONI GENERALI PER IL TRASPORTO DEI PASSEGGERI, LORO BAGAGLIO E VEICOLI AL SEGUITO.**

L'acquisto del biglietto comporta da parte del Passeggero l'accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge delle seguenti condizioni generali di trasporto passeggeri (CGTP).

### DEFINIZIONI:

Con il termine "Passeggero" si intende ogni persona trasportata in base al biglietto di passaggio emesso dal vettore e/o dalle agenzie a ciò autorizzate.

Con il termine "vettore" e/o "Società" si intende la Grandi Navi Veloci S.p.A.

"Oggetto" del contratto è la prestazione di trasporto come disciplinata dagli artt. 396 e seguenti del Codice della Navigazione. Il vettore si impegna a trasportare il passeggero e il veicolo al seguito alle seguenti condizioni che prima dell'acquisto e/o della prenotazione del biglietto di passaggio il Passeggero si impegna ad esaminare e ad osservare integralmente.

Il servizio di trasporto marittimo è riferito alla tratta indicata sul titolo di viaggio comprensiva della sistemazione a bordo e dell'eventuale veicolo al seguito.

Non costituiscono parte del contratto gli eventuali servizi accessori erogati dal vettore marittimo.

Con il termine “vettore marittimo” si intende il vettore contrattuale ed il vettore effettivo. La nave utilizzata per il trasporto può far parte della flotta GNV o di altro vettore effettivo.

“Passeggero Disabile” o “Passeggero con Mobilità Ridotta” è qualsiasi passeggero la cui mobilità nell’utilizzo di un mezzo di trasporto è ridotta a seguito di una disabilità fisica (sensoriale o motoria) mentale o psicologica, menomazione, o qualsiasi altra causa di disabilità o menomazione, permanente o temporanea, la cui condizione richieda un’assistenza particolare e l’adattamento dei servizi ai passeggeri presenti sulla nave quale conseguenza di tale disabilità.

Art. 1 VALIDITÀ: il biglietto è personale, non è cedibile ed è valido solo per il trasporto in esso specificato. Il Passeggero è tenuto a custodire diligentemente il contratto/biglietto per giustificare il proprio diritto al viaggio e ad esibirlo a qualsiasi Ufficiale della Nave o funzionario della Società che ne facesse richiesta. Il Passeggero sfornito del biglietto deve darne immediato avviso al Comandante e/o al Commissario di Bordo. In difetto sarà tenuto al pagamento del doppio del prezzo di passaggio sino al porto di destino, fatto salvo comunque, il risarcimento dei relativi danni.

Art. 2 PREZZO: il prezzo indicato nel biglietto è quello della tariffa del vettore in vigore alla data dell’emissione dello stesso. La tariffa non è fissa ed è soggetta a variazioni in diminuzione o aumento. Gli sconti e le riduzioni particolari non hanno effetto retroattivo su biglietti già emessi. Le tariffe “nativi/residenti” non sono presenti su tutte le partenze e sistemazioni. I preventivi non confermano il prezzo e non garantiscono i posti sulla nave. Sono a carico del Passeggero le tasse e diritti di imbarco e sbarco, bollo, eccetera, ove dovuti, così come riepilogati sul titolo di viaggio. Il prezzo del biglietto è inclusivo di tasse e diritti portuali che la Compagnia versa presso ciascuna Autorità competente secondo le modalità da queste stabilite e che possono subire variazioni di anno in anno.

Per i soli Passeggeri diretti in Tunisia, in ottemperanza alla disposizione di Legge tunisina TUN n°2016-78 del 17/12/2016, è dovuto il pagamento della Tassa Addizionale di sbarco passeggeri per l’Importo di venti (20) Dinari (o il controvalore in Euro alla data di pagamento).

Detta tassa dovrà essere pagata al check-in; il Vettore marittimo GNV provvederà a rimettere gli importi dovuti direttamente all’Erario Tunisino

2.1 Qualora il Passeggero acquisti il proprio titolo di viaggio attraverso il canale web “ACQUISTO ON LINE” il contratto di trasporto si intenderà perfezionato soltanto una volta che il sistema di prenotazione avrà comunicato il numero di riferimento prenotazione e numero del biglietto (la mancata ricezione dell’Internet Ticket non pregiudica l’emissione del ticket già confermato a video).

2.2 Salvo ove diversamente specificato, nel prezzo indicato nel biglietto non è compresa la somministrazione di vitto a bordo, che rimane a carico del Passeggero. Pacchetti pasti prepagati (a tariffa speciale) e solo per i clienti gruppi composti da almeno 12 persone, possono essere acquistati in fase di prenotazione del biglietto. La tipologia e la composizione del pacchetto varia a seconda della linea e dell’operativo nave.

E’ possibile altresì l’acquisto di un voucher di diversi tagli (food pass) ad una tariffa scontata che permette il consumo presso i punti di ristorazione di bordo:

- in fase di prenotazione del biglietto
- presso le biglietterie portuali
- presso la reception di bordo prima della partenza nave.

Si invita a consultare il nostro sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) per ulteriori dettagli e informazioni. Per eventuali annullamenti e/o cancellazioni si rimanda all’articolo 6 delle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri (CGTP) in vigore.

2.3 In caso di prenotazione ed emissione di biglietto da parte di Passeggero che abbia necessità di ricevere relativa fattura elettronica intestata a ente della Pubblica Amministrazione, è fatto obbligo al Passeggero di richiedere al momento della prenotazione l’emissione di fattura elettronica, indicando i dettagli del soggetto in capo al quale intestare il documento contabile, quali (i) denominazione, (ii) Codice Fiscale/Partita IVA, (iii) Codice IPA, (iv) Codice identificativo di Gare (CIG), (v) Codice unico di Progetto (CUP), (vi) indicazione della eventuale Adesione al cosiddetto “split payment” e (vii) indicazione dell’indirizzo e-mail PEC. Per la fatturazione elettronica alla P.A. è disponibile il servizio di assistenza al Passeggero da parte dell’Ufficio Gruppi tel. +39 010 2094591.

2.3.1 Per il Passeggero che abbia esigenza di ricevere fattura elettronica per il biglietto da acquistare è disponibile il servizio attraverso l’accesso alla pagina dedicata del sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) “richiedi fattura”. In difetto della suddetta comunicazione il Vettore marittimo non potrà provvedere alla fatturazione elettronica e non sarà passibile di reclamo alcuno.

2.3.2 La richiesta di emissione fattura per i biglietti individuali passeggeri deve essere effettuata compilando il modulo on-line sul sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) entro il quarto (4°) giorno dalla data di emissione del biglietto. La richiesta dovrà essere effettuata per ogni nuovo biglietto in sostituzione del precedente. Verrà emessa un'unica fattura mensile riepilogativa (e/o eventuale nota di credito). A seguito di tale richiesta GNV provvederà ad emettere fattura ai sensi dell'art. 21, comma 4 del DPR 633/1972, inviandola esclusivamente per mail all'indirizzo indicato sul modulo compilato nel predetto form. Per tutte le pratiche emesse dall'ufficio Gruppi di GNV verrà emessa fattura mensile riepilogativa utilizzando i dati forniti al momento dell'apertura della pratica. Si prega di prestare la massima attenzione alla compilazione dei dati richiesti obbligatori, infatti nel caso in cui dovessero risultare anche parzialmente errati, non si potrà dare seguito alla richiesta di emissione della fattura.

2.3.3. La richiesta e l'emissione delle fatture per la ristorazione e gli shop può essere effettuata direttamente a bordo presso il front-desk dell'Ufficio commissario di bordo della nave.

Art. 3. SISTEMAZIONE: Il Passeggero occuperà il posto indicato nel biglietto e in mancanza quello che gli verrà indicato dal Comandante o dal Commissario di Bordo. La Compagnia, in caso di oggettiva necessità, ha la facoltà di destinare il Passeggero a un posto diverso. Nel caso che il posto assegnato fosse di tipo superiore, non verrà richiesta differenza di tariffa, mentre se il nuovo posto fosse di tipo inferiore, verrà corrisposta al Passeggero la differenza pagata in più, fatta salva la facoltà da parte del Passeggero di risolvere il contratto ai sensi di legge, attraverso l'accesso alla sezione dedicata <https://www.gnv.it/it/assistenza/contatti/segnalazioni>.

3.1 Le sistemazioni (cabine e poltrone) dovranno essere liberate anticipatamente rispetto all'orario di arrivo nave, per consentire che le operazioni di sbarco si svolgano in sicurezza.

Le modalità e i tempi di rilascio delle sistemazioni, così come le indicazioni dei punti di ritrovo presso le aree comuni, saranno annunciati dal Comando Nave.

3.2 Nel caso in cui i Passeggeri con ridotte capacità motorie avessero necessità di una cabina speciale per disabili dovranno darne tempestiva comunicazione alla Compagnia, la quale, per garantire al Passeggero Disabile ed al Passeggero con Mobilità Ridotta il comfort e la sicurezza per l'intera durata del viaggio, dovrà valutare l'effettiva disponibilità delle stesse, poiché tali sistemazioni sono, in effetti, disponibili in numero limitato. Il Passeggero Disabile ed il Passeggero

con Mobilità Ridotta, a tal fine potranno prenotare una cabina speciale disabili contattando il numero telefonico +39 010/20 94 591. Maggiori informazioni sono disponibili nell'area dedicata sul sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it)

**Art.4 PRESENTAZIONE PER L'IMBARCO:** (i) viaggi nazionali e comunitari - l'orario stabilito per il check-in è entro due ore prima dell'orario previsto di partenza della nave per i Passeggeri con veicoli al seguito, mentre per i Passeggeri senza veicoli al seguito è di un'ora; (ii) viaggi extra -Schengen - l'orario stabilito per il check-in è entro quattro ore prima dell'orario previsto di partenza della nave per i Passeggeri con e senza veicoli al seguito. La presentazione oltre tali termini comporta il diniego all'imbarco. Il Passeggero che abbia effettuato il check-in dovrà restare all'interno dell'area di imbarco, fino all'effettivo accesso a bordo della Nave, non essendo consentito allontanarsi da tale area.

E' comunque obbligo del Passeggero verificare con congruo anticipo eventuali variazioni dell'orario di partenza Nave e di presentazione al check-in attraverso i canali dedicati (Uffici Biglietteria, Agenzie di Viaggio, sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it)).

**4.1** Ai Passeggeri con ridotte capacità motorie in occasione dell'imbarco e durante l'attesa in piazzale, verranno date indicazioni per il parcheggio dell'autovettura presso il ponte Garage per raggiungere più comodamente gli ascensori.

**Art. 5 MANCATA PARTENZA:** Il Passeggero che non si presenti nel tempo sopra indicato per il check-in, o che comunque non salga a bordo della nave prevista ed indicata sulla carta di imbarco non ha diritto al rimborso, neppure parziale, del prezzo pagato e deve anzi completare il pagamento del prezzo di passaggio se non lo avesse pagato per intero. Nessun rimborso sarà riconosciuto, inoltre, nei seguenti casi: (i) negato imbarco per motivi di sicurezza, ancorché il Passeggero si presenti entro gli orari sopra indicati; (ii) se il Passeggero sia in possesso di documentazione non idonea per l'imbarco o sbarco al porto di destino; (iii) se il Passeggero dopo aver effettuato il check-in non si presenti in tempo utile per l'imbarco; (iv) se il passeggero non è indicato nei nominativi del biglietto, (v) se il Passeggero non è in possesso di documento sanitario idoneo in relazione ai protocolli sanitari applicabili (e.g. green pass e/o test PCR non antecedente alle 48 ore dalla prevista partenza)

**Art. 6 RECESSO E RIMBORSO:** i recessi devono essere comunicati dal Passeggero alla Società direttamente o tramite l'Agenzia di viaggio nei sotto riportati termini di tempo e con applicazione delle seguenti penali: dall'atto della prenotazione fino a 20 giorni prima della partenza 25%; da 19 giorni fino a 4 giorni prima della partenza 30%; da 3 giorni

fino a 2 ore prima della partenza 50%. I biglietti acquistati in prevendita non sono rimborsabili. Le suddette trattenute si applicano sul totale delle tariffe Passeggeri, veicoli prenotati e relative addizionali e tasse. La data e l'ora della cancellazione devono essere annotate sul biglietto dalla Società o dall'Agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto. Il calcolo dei termini decorre dal giorno successivo alla data di annullamento ed include la data di partenza. Nessun rimborso spetta a chi cancella/annulla meno di due ore prima della prevista partenza, a chi non si presenti nel tempo stabilito per l'imbarco senza avere dato preventiva comunicazione alla Società della ricorrenza di una delle circostanze previste dall'art. 400 Cod. Nav. In caso di annullamento di biglietto già modificato verrà applicata la penale più onerosa valutata in base alla data di effettuazione delle modifiche. Non è prevista la possibilità di cancellazione parziale del biglietto, pertanto l'annullamento è da intendersi riferito all'intero titolo di viaggio. Si consiglia al Passeggero di stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penalità per cancellazioni.

I biglietti emessi con codice tariffa promozionale sono rimborsabili e modificabili. I biglietti emessi a tariffa speciale di andata e ritorno (A/R) potranno essere annullati solo contemporaneamente sia per la tratta di andata che per quella di ritorno.

I biglietti emessi a partire dal 26/10/2020 entro il 31/07/2021 sono rimborsabili e modificabili ed in caso di annullamento per recesso del Passeggero:

- dall'atto della prenotazione fino a 4 giorni prima della partenza prevista non si applicano penali; da 3 giorni fino a 2 ore prima della partenza 50%

Il Passeggero che non fruisca del viaggio acquistato ha titolo a richiedere il rimborso dei "diritti" di porto, inoltrando richiesta scritta, a mezzo raccomandata a. r., al Vettore contrattuale presso la sede di Genova – via Balleydier, 7 cap. 16149".

Sulle linee da/per il Marocco, per i biglietti emessi a partire dal 29.6.2021 alle condizioni di recesso sono applicate le seguenti penali:

- dall'atto della prenotazione fino a 20 giorni prima della partenza 25%;
- da 19 giorni fino a 4 giorni prima della partenza 30%;
- da 3 giorni fino a 2 ore prima della partenza 50%.
- I biglietti acquistati in prevendita non sono rimborsabili, limitatamente alla quota pagata in acconto e sino alla effettiva conversione in biglietto finale.

Sulle linee da e per la Tunisia, per i biglietti emessi a partire dal 05.07.2021 alle condizioni di recesso sono applicate le seguenti penali:

- dall'atto della prenotazione fino a 20 giorni prima della partenza 25%;
- da 19 giorni fino a 4 giorni prima della partenza 30%;
- da 3 giorni fino a 2 ore prima della partenza 50%;

I biglietti acquistati in prevendita non sono rimborsabili limitatamente alla quota pagata in acconto e sino alla effettiva conversione in biglietto finale. Sulle linee da e per la Sicilia e da e per la Sardegna, per i biglietti emessi a partire dal 01.08.2021, alle condizioni di recesso sono applicate le seguenti penali:

- dall'atto della prenotazione fino a 20 giorni prima della partenza 25%;
- da 19 giorni fino a 4 giorni prima della partenza 30%;
- da 3 giorni fino a 2 ore prima della partenza 50%;
- i biglietti acquistati in prevendita non sono rimborsabili, limitatamente alla quota pagata in acconto e sino alla effettiva conversione in biglietto finale.

Le suddette trattenute si applicano sul totale delle tariffe Passeggeri, veicoli prenotati e relative addizionali e tasse. La data e l'ora della cancellazione devono essere annotate sul biglietto dalla Società o dall'Agenzia di viaggio che ha emesso il biglietto. Il calcolo dei termini decorre dal giorno successivo alla data di annullamento ed include la data di partenza. Nessun rimborso spetta a chi cancella/annulla meno di due ore prima della prevista partenza, a chi non si presenti nel tempo stabilito per l'imbarco senza avere dato preventiva comunicazione alla Società della ricorrenza di una delle circostanze previste dall'art. 400 Cod. Nav. In caso di annullamento di biglietto già modificato verrà applicata la penale più onerosa valutata in base alla data di effettuazione delle modifiche. Non è prevista la possibilità di cancellazione parziale del biglietto, pertanto l'annullamento è da intendersi riferito all'intero titolo di viaggio. Si consiglia al Passeggero di stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penalità per cancellazioni.

Solo per le linee per la Sicilia e per la Sardegna, fino alla data del 24.10.2021, in caso di sostituzioni sul titolo di viaggio non verranno applicate "fee di sostituzione".

Sulle linee da e per le Baleari e da e per l'Albania, fino al 24.10.2021, è consentita la possibilità di annullare il biglietto senza penali sino a 4 giorni dalla partenza ed in caso di sostituzioni sul titolo di viaggio non verranno applicate "fee di sostituzione".

6.1 A partire dal 25/10/21, prenotando entro l'8/11/21:

(i) per viaggi da febbraio a settembre 2022 su tutte le linee operate da GNV il Passeggero potrà fruire di:

- Maggiore flessibilità nella programmazione del proprio viaggio, grazie all'eliminazione delle penali di annullamento (fino a 4 giorni prima della partenza) e delle penali di sostituzione esclusivamente sulle linee da/per le Baleari e da/per l'Albania (in caso di modifica del biglietto, il Passeggero sarà tenuto al pagamento solo dell'eventuale differenza tariffaria della nuova prenotazione, determinata, a titolo esemplificativo, da: cambi data, aggiunta pasti, persone etc.).

(ii) per le prevendite

- Possibilità di acquistare in modalità Prevendita anticipando un importo inferiore, ridotto dal 30% al 10% del totale del biglietto (minimo 50,00 €). La prevendita non può essere modificata o cancellata e la mancata conferma della partenza comporta la perdita dell'importo versato. L'applicazione della gratuità delle penali di annullamento sarà effettuata solo se l'acquisto in prevendita verrà saldato entro il termine di validità del periodo di vigenza della gratuità delle penali di annullamento; le policy di annullamento dei biglietti finali sono soggette alle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri in vigore alla data di conversione.

6.2 Le condizioni di cui al paragrafo 6.1 potranno essere estese e/o modificate previa comunicazione nella sezione dedicata del sito [www.gnv.it/it/prenota-sereno/safe](http://www.gnv.it/it/prenota-sereno/safe), successivamente all'8.11.2021.

## Art. 7 VARIAZIONI:

In caso di variazioni del biglietto non si dovrà corrispondere un diritto fisso, ma solo l'eventuale adeguamento tasse e bunker surcharge, ovvero l'importo che sarà preventivamente fissato e pubblicato ed eventuali differenze tariffarie se la modifica comporta una tariffa maggiore rispetto a quella originaria (escluse le linee da e per la Tunisia dal 5/07/2021, linee Sète - Tangeri, Sète - Nador e Genova-Tangeri, quest'ultima per emissioni a partire dal 29/06/2021: per la

sostituzione del biglietto comporta l'applicazione di una fee di € 50,00 sulle linee da/per il Marocco e sulle linee da/per Genova-Barcellona, Genova-Tunisi e Civitavecchia-Tunisi, e 20€ sulla linea Palermo-Tunisi. I biglietti emessi a tariffa speciale di andata e ritorno (A/R) potranno essere modificati solo contemporaneamente con l'addebito dei diritti fissi su entrambi i biglietti. Non sono consentite variazioni a check-in in corso. Per tutti i biglietti emessi a condizioni particolari e/o speciali, non è consentita alcuna variazione. Qualsiasi variazione del biglietto emesso non dà diritto a rimborso, mentre è dovuto il pagamento della differenza tra il biglietto oggetto di variazione se la modifica comporta una sistemazione e/o un prezzo maggiore. I biglietti possono essere modificati tramite accesso al sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it), il Contact Center e tramite agenzia di viaggio abilitata. I biglietti acquistati in prevendita non possono essere modificati, se non successivamente alla conversione in biglietto finale e relativo pagamento a saldo

**Art. 8 ANTICIPI/RITARDI DI PARTENZA O DI ARRIVI - SOPPRESSIONI DI PARTENZE - MODIFICHE DI ITINERARIO:** il Passeggero è tenuto ad accertarsi, prima della partenza, che non siano intervenute variazioni relative all'orario riportato sul biglietto. La Società, per i casi previsti dal Codice della Navigazione e per i casi di oggettiva necessità e/o forza maggiore, ha la facoltà di sopprimere la partenza annunciata, di aggiungere o di omettere scali; di far iniziare il viaggio da un porto diverso da quello stabilito, di destinare la nave ad altra linea, di anticipare o ritardare la data di partenza, di sostituire la nave che effettuerà il trasporto. Qualora il Passeggero venisse riprotetto su viaggio operato da altro vettore e con titolo di viaggio emesso da quest'ultimo, il trasporto sarà disciplinato secondo le CGTP del vettore effettivo.

8.1 In caso di ritardo alla partenza al Passeggero sono comunque garantiti i diritti e le assistenze previsti dagli artt.16, 17 e 18 del Regolamento UE n.1177/2010, fatte salve le esenzioni di cui all'art.20 del medesimo Regolamento.

8.2 In caso di ritardo all'arrivo al porto di destino al Passeggero sono comunque garantiti i diritti e le assistenze previsti dagli artt.16, 17 e 18 del Regolamento UE n.1177/2010, fatte salve le esenzioni di cui all'art. 20 del medesimo Regolamento:

compensazione economica pari al 25 % del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

- i. due (2) ore in un servizio regolare di durata compresa tra quattro e otto ore;
- ii. tre (3) ore in un servizio regolare di durata compresa tra otto e ventiquattro ore;

iii. sei (6) ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo sopra indicato, la compensazione economica è pari al 50 % del prezzo del biglietto

8.3 In caso di cancellazione di un viaggio, o di un ritardo esteso, i passeggeri hanno diritto a rinfreschi e pasti in ragionevole relazione al loro tempo di attesa. Tali disposizioni sono applicabili in relazione alla durata del ritardo previsto ed alla distanza dal porto di destinazione. Inoltre, il vettore effettivo provvederà alla sistemazione in hotel (o sistemazione a bordo di nave ormeggiata) se necessario, come anche al trasporto dal porto al luogo di sistemazione. I passeggeri verranno informati dal vettore delle predisposizioni in relazione all'ottenimento di rinfreschi, trasporto e sistemazione in hotel (o a bordo di altra nave).

8.4 Il Comandante, per i casi previsti dal Codice della Navigazione e per i casi di oggettiva necessità e/o forza maggiore, ha piena facoltà di procedere senza pilota, di rimorchiare ed assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla rotta ordinaria in qualsiasi direzione, per qualsiasi distanza e qualsiasi scopo riconducibile ai suoi doveri di Comandante, così come previsto dal Codice della Navigazione e dalle Convenzioni Internazionali, e in tal senso di toccare sia prima che dopo la partenza qualunque porto o porti che si trovino o meno sull'itinerario della nave, anche se in direzione contraria o oltre l'usuale rotta, sia retrocedendo che avanzando in qualsiasi ordine a qualsiasi scopo, una o più volte, di trasferire il Passeggero e il veicolo su qualsiasi altra nave o mezzo di trasporto, appartenenti o meno alla Società, diretti al porto di destinazione.

8.5 Il vettore declina ogni responsabilità per i danni causati al Passeggero dal ritardo o dalla mancata esecuzione del trasporto qualora l'evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso non imputabili e comunque in ottemperanza al disposto degli articoli 402, 403, 404 e 408 del Codice della Navigazione ed al Regolamento UE n.1177/2010.

8.6 Per presentare un reclamo relativo a disagi, ritardi e/o cancellazioni viaggio, o una richiesta di compensazione il Cliente potrà contattare Grandi Navi Veloci compilando l'apposito modello online sul sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) nella Sezione "Reclami". In alternativa, i richiedenti possono scrivere a Grandi Navi Veloci S.p.A., Customer Care, via Balleydier, 7 - 16149 Genova (Italia) o via fax al n° fax 0039 010 55 09 302. La persona che presenta la richiesta deve essere uno dei passeggeri. I richiedenti devono fornire il loro nome ed i dati di contatto, il numero di

biglietto ed i dettagli del viaggio interessato. Le richieste di compensazione possono esclusivamente riguardare le persone indicate nella prenotazione stessa.

8.6.1 I reclami al carico, veicoli al seguito e infortuni dei passeggeri sono gestiti dal Dipartimento Legale, Contenzioso & Assicurazioni al quale gli interessati potranno scrivere all'indirizzo Grandi Navi Veloci S.p.A., Dipartimento Legale, Contenzioso & Assicurazioni, via Balleydier, 7 - 16149 Genova (Italia) o inviarli via fax al n° fax +39 010 5509336.

Si informano inoltre i signori Passeggeri che ogni Stato Membro ha designato uno o più organismi responsabili dell'esecuzione del Regolamento 1177/2010 (sito [http://www.autorita-trasporti.it /](http://www.autorita-trasporti.it/))

8.7 I diritti del Passeggero in relazione ad un ritardo e/o per richiesta di compensazione decadono se non vengono esercitati e presentati all'ufficio Customer Care del vettore entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Per qualsiasi reclamo in relazione alla possibilità di esercitare i diritti spettanti al Passeggero è disponibile l'ufficio Customer Care compilando l'apposito modello on-line sul sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) nella Sezione Reclami accedendo attraverso il link <https://www.gnv.it/it/assistenza/contatti/segnalazioni> ovvero al n° di fax +39 010 5509302.

Art. 9 IMBARCO E SBARCO VEICOLI: i veicoli saranno chiamati all'imbarco nell'ordine che sarà disposto dal Comandante della nave e/o dai suoi ausiliari e preposti. Le operazioni di imbarco dei veicoli, compresa la loro sistemazione nel posto assegnato a bordo (ciascun veicolo deve essere parcheggiato con il freno a mano tirato e la marcia innestata), le operazioni di sbarco nonché l'eventuale trasferimento del veicolo dal posto di parcheggio alla nave e/o l'eventuale trasferimento del veicolo dalla nave al posto di parcheggio sono sempre effettuati a cura, rischio e responsabilità esclusivi del Passeggero, salvo eventuali ipotesi di comprovato difetto dello stato dei luoghi/nave. Il Passeggero rimane inoltre esclusivamente responsabile di eventuali danni al proprio veicolo, alle merci e ai bagagli ivi contenuti, alla propria persona nonché alle persone presenti sul veicolo. Il Passeggero è inoltre esclusivamente responsabile di eventuali danni arrecati a terzi, loro veicoli, merci e bagagli (salvo quanto disposto dall'Art.412 Cod. Nav.). In fase di imbarco/sbarco i soli conducenti avranno accesso al garage; gli altri passeggeri dovranno salire a bordo e sbarcare dagli appositi accessi pedonali. In caso di inottemperanza la Compagnia non accetta responsabilità per eventuali danni a cose o persone. Il veicolo, comprensivo di eventuale rimorchio e/o roulotte, con quanto ivi

contenuto, è accettato dal vettore come un'unica unità di carico senza dichiarazione di valore. Pertanto, eventuali responsabilità del vettore per perdita e/o danni al veicolo non potranno eccedere il limite di cui all'art. 423 del Codice della Navigazione, salvo eventuali ipotesi di responsabilità dovuta a dolo o colpa grave. Il Passeggero che intenda dichiarare il valore del veicolo al seguito dovrà formalizzarlo per iscritto prima della prenotazione; il costo del trasporto del veicolo sarà in funzione del valore dichiarato.

Il Passeggero, in fase di prenotazione dovrà dichiarare le corrette misure (fuori tutto; ad es. comprensivo di bagaglio sul tetto) , la tipologia del proprio veicolo e la targa; nel caso in cui quanto dichiarato non fosse conforme, verrà richiesto il pagamento delle relative differenze tariffarie previste e "fee" per modifica ticket. La Compagnia, si riserva di non imbarcare i veicoli non conformi a quanto dichiarato in fase di prenotazione in caso di mancanza disponibilità spazi garage nave adeguati.

I veicoli alimentati a GPL e metano devono essere segnalati al momento dell'imbarco al personale. Saranno parcheggiati in una sezione ad hoc nel garage del traghetto.

**Art. 10 NORME DA OSSERVARSI DA PARTE DEL PASSEGGERO:** il Passeggero è tenuto ad osservare le prescrizioni delle leggi italiane e internazionali, e le Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri (CGTP) pubblicate sul sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it) e comunque esposte presso i punti vendita GNV, nonché le disposizioni date dal Comandante della nave. Inoltre, il Passeggero risponde direttamente verso la Società di tutte le contravvenzioni, molestie, multe e spese alle quali, per fatto suo, la Società sia assoggettata dalle autorità portuali, doganali, sanitarie e/o da qualsiasi altra autorità di qualsiasi paese. In caso di emergenza i Passeggeri dovranno mettersi a disposizione del Comandante e degli Ufficiali e dovranno eseguire disciplinatamente gli ordini e le prescrizioni che riceveranno. Quanto sopra, fermo restando che la Compagnia GNV si riserva di denunciare il passeggero che si sia reso responsabile dei succitati comportamenti qualora gli stessi integrino ipotesi di illecito penale o disciplinare, secondo la normativa applicabile.

10.1 Il passeggero si obbliga, altresì, al rispetto delle disposizioni del Vettore marittimo che vietano il fumo nei locali interni della nave opportunamente segnalati.

10.2 I Passeggeri sono tenuti, a proprie cura, spese e responsabilità a verificare, prima dell'imbarco, l'idoneità dei propri documenti di identità e quelli relativi ad eventuali veicoli al seguito, presso le Autorità di Polizia preposte, al fine di accertare che i medesimi siano idonei per

l'entrata nel paese di sbarco e in corso di validità. La compagnia non rimborserà quei Passeggeri non autorizzati dalla Polizia di frontiera e/o dalla compagnia medesima ad imbarcare o a sbarcare, in quanto trovati con documenti non idonei all'espatrio; la compagnia si riserva il diritto di rivalersi nei confronti del Passeggero per eventuali costi e/o sanzioni che dovesse ricevere in conseguenza delle suddette circostanze.

Il Passeggero risponde di tutti i danni, comunque causati da lui o da persone o animali sottoposti alla sua custodia, agli arredi nave, alle sue pertinenze ed accessori, alle sue attrezzature, oltre che ad altri Passeggeri, al personale dipendente del Vettore o agli ausiliari di quest'ultimo.

Qualora il passeggero a bordo pregiudichi la sicurezza del viaggio, disturbi altri passeggeri e l'equipaggio o si comporti comunque in modo da arrecare loro disagio, crei intralcio all'equipaggio nello svolgimento delle sue mansioni, non osservi le disposizioni del Capitano della nave e dei di lui preposti in tema di corretto comportamento a bordo o di rispetto delle procedure; esso potrà essere assoggettato alle misure necessarie per impedire o limitare tale comportamento, ivi comprese eventuali misure coercitive nei limiti delle previsioni di legge, nonché allo sbarco o al rifiuto della prosecuzione del trasporto.

Grandi Navi Veloci si riserva la facoltà di non imbarcare sulle proprie navi chi avesse adottato in precedenti occasioni/viaggi condotte in violazione alle disposizioni del paragrafo 10.4 delle Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri (CGTP) in vigore.

#### Art 11 TRASPORTO DEI MINORI NON ACCOMPAGNATI: I

Passeggeri di età inferiore ai 14 anni non possono viaggiare soli. Devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare sulla nave senza essere accompagnati. In nessun caso il Vettore sarà responsabile per danni occorsi a minori in violazione di quanto sopra. Qualora il minore viaggi affidato ad altre persone, dovrà essere munito di dichiarazione di manleva per il vettore marittimo, con il quale i genitori, ovvero chi esercita la potestà genitoriale, dichiarano di affidare il minore ad una persona designata, la quale ne sarà responsabile a tutti gli effetti di legge. Detta dichiarazione dovrà essere corredata da fotocopia del documento di identità in corso di validità di ciascun dichiarante. 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 alcuna responsabilità nel caso in cui tale documentazione dovesse essere considerata insufficiente dalle Autorità ne porto di destinazione. Ricordiamo che qualora il minore

viaggiasse accompagnato da un solo genitore, per l'espatrio è richiesta l'autorizzazione scritta d'assenso dell'altro genitore e/o del tutore legale affidatario.

11.1 Passeggeri minorenni di età compresa tra i 14 anni ed i 18 anni, possono viaggiare soli, a condizione di essere in possesso di un'autorizzazione scritta dell'esercente la potestà genitoriale che manlevi il Vettore da ogni responsabilità.

**Art. 12 CONDIZIONI SANITARIE DEL PASSEGGERO:** Il Comandante ha facoltà di rifiutare il passaggio a chiunque si trovi, a suo giudizio e della Società stessa, in condizioni fisiche o psichiche, tali da essere ritenuto non idoneo a viaggiare e/o a chiunque risulti, sotto effetto di sostanze stupefacenti, allucinogeni, alcool, malattia o infermità, e la cui condizione possa rappresentare un pericolo per se stessi o per la sicurezza degli altri Passeggeri. In tutti i su riferiti casi il Passeggero non avrà diritto al risarcimento di danni e sarà a sua volta responsabile per danni arrecati alla nave, a tutte le sue dotazioni e equipaggiamenti, a terzi nonché a cose di terzi. L'accettazione del Passeggero a bordo da parte della Società non dovrà essere considerata come rinuncia a qualsiasi suo diritto a far valere in seguito le sue riserve sulle condizioni del Passeggero sia che queste fossero conosciute o meno dalla Società al momento dell'imbarco e/o partenza della nave.

12.1 Nel caso in cui il Comandante, anche su indicazione del Medico di bordo reputi che, per qualsiasi motivata ragione, la presenza a bordo del Passeggero metta o possa mettere a rischio la sicurezza sua o degli altri Passeggeri avrà la facoltà di ordinare il suo sbarco in qualsiasi porto. E anche per tale previsione il Passeggero non avrà titolo per richiedere alla Società e/o al Vettore alcun indennizzo e/o risarcimento del danno per le decisioni assunte dal Comandante.

#### **Art.13 PASSEGGERI CON NECESSITA' DI ASSISTENZA PARTICOLARE:**

Il trasporto di Passeggeri a mobilità ridotta, disabili, ammalati o altre persone che richiedono un'assistenza particolare deve essere comunicato, con l'invio della documentazione che ne attesti il diritto, almeno 5 giorni antecedenti la prevista partenza al vettore via telefono contattando il Contact Center GNV al numero +39 010.2094591 e/o all'indirizzo e-mail [pmr@gnv.it](mailto:pmr@gnv.it), per particolari casi la richiesta deve essere inoltrata almeno 5 giorni lavorativi prima della partenza, non essendo la nave dotata di personale e/o strutture tali da poter offrire servizi individuali sostitutivi, di assistenza, di cura o simili ai Passeggeri. L'eventuale assistenza offerta a bordo ai passeggeri che abbiano particolari necessità è prestata a titolo gratuito. I

passengeri che utilizzino carrozzine o altri supporti per la mobilità dovranno portarli con sé. I dispositivi presenti a bordo saranno offerti fino a esaurimento della disponibilità degli stessi previa compilazione di apposito modulo.

**13.1 DONNE IN GRAVIDANZA:** La passeggera che sa di essere in stato di gravidanza è tenuta a darne informativa al Comando nave prima dell'imbarco. In condizioni di gestazione senza complicazioni, concluso il 6° mese di gravidanza, è necessario che la Passeggera si doti di certificato medico che attesti l'idoneità ad affrontare il viaggio per mare, da presentare all'ufficiale della nave che ne facesse richiesta, e inoltre dovrà compilare l'apposita manleva scaricabile dal sito [www.gnv.it](http://www.gnv.it), o presso gli uffici biglietteria GNV, o contattando il Contact Center di Grandi Navi Veloci al numero +39 010.2094591. Per gli altri casi la Passeggera incinta dovrà essere munita di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dal mese di gravidanza. Resta ferma, comunque, la discrezionalità del Comandante di cui all'art.12 sopra.

**Art. 14 ESPLOSIVI, INFIAMMABILI E MATERIE PERICOLOSE:** è severamente proibito al Passeggero di includere nel bagaglio o nelle cose di sua proprietà sistemate a bordo dei veicoli residui industriali o sostanze esplosive e/o infiammabili o altrimenti pericolose per la sicurezza della nave, del carico oppure per l'incolumità degli altri Passeggeri e dei membri dell'equipaggio. Nel caso di violazione accertata a tale divieto il Comandante è autorizzato a sequestrare o distruggere tali sostanze senza che il Passeggero possa pretendere alcuna indennità. Il Passeggero inoltre sarà tenuto responsabile delle conseguenze derivanti dall'infrazione del presente divieto.

**14.1** E' severamente vietata l'accensione su tutta la nave di fornelli a gas od elettrici, ferri da stiro e di tutti gli strumenti che possano avere una fiamma libera. In caso di sequestro dei suddetti strumenti, i medesimi non verranno restituiti e nulla potrà essere richiesto a titolo di risarcimento al vettore marittimo. Il Comando Nave avrà facoltà di prelevare tali strumenti e sbarcarli riservandosi di sporgere denuncia alle Autorità competenti. Resta inoltre salva la facoltà del vettore marittimo di rivalersi per ogni eventuale pregiudizio e/o danno alla nave e/o all'equipaggio.

**Art. 15 ARMI:** i Passeggeri all'atto dell'imbarco hanno l'obbligo di consegnare in custodia al Comandante tutte le armi bianche e/o da fuoco in loro possesso. In caso di inosservanza i contravventori saranno passibili di confisca delle armi e di deferimento all'Autorità Giudiziaria competente.

Art. 16 BAGAGLIO: il bagaglio non consegnato al vettore deve contenere esclusivamente effetti di uso personale del Passeggero. Tutti gli oggetti di valore, gioielli, denaro contante, traveller's cheques, etc. possono essere depositati nelle apposite cassette di sicurezza della nave o, in loro mancanza, consegnati in busta chiusa e sigillata al Commissario di Bordo che rilascerà ricevuta di tale busta senza controllarne il contenuto. Ove venga accertato che nel bagaglio non consegnato al vettore sono contenuti oggetti non di uso personale, il Passeggero dovrà corrispondere il triplo della tariffa per il trasporto degli oggetti stessi oltre al risarcimento dell'eventuale danno. Resta in ogni caso convenuto che anche per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore la responsabilità del vettore stesso è limitata alla cifra massima risultante dalla eventuale dichiarazione scritta di valore rilasciata dal Passeggero, sempre che questi abbia corrisposto il maggior nolo. Diversamente si applicherà il limite dell'art. 412 del Codice della Navigazione.

16.1 Sono ammessi come bagaglio a mano in franchigia unicamente due colli contenenti effetti personali (solo vestiario). Il bagaglio a mano in eccedenza potrà essere stivato in un container pagando Euro 10,00 a pezzo sulle linee da e per la Tunisia.

16.2 Il bagaglio in eccedenza (masserizie usate, elettrodomestici usati, mobili usati etc.) non trasportato sul tetto dell'auto al momento dell'imbarco, potrà essere stivato in un container messo a disposizione dalla compagnia pagando Euro 20,00 a pezzo sulle linee da e per la Tunisia. Non è consentito importare dalla Tunisia e/o Marocco elettrodomestici non conformi alle direttive CEE.

#### Art. 17. PERDITA E/O AVARIA DEL BAGAGLIO E DEGLI EFFETTI

PERSONALI O DEL VEICOLO: la perdita e/o avaria del bagaglio e degli altri effetti personali o del veicolo al seguito del Passeggero devono essere fatte constatare dal Passeggero al Comando della nave ovvero agli agenti e/o agli Ufficiali della Società nel porto di sbarco - a pena di decadenza - al momento della riconsegna se trattasi di perdita o avaria apparenti ovvero entro tre giorni dalla riconsegna se trattasi di perdita o avaria non apparenti. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati dal Passeggero al vettore quest'ultimo non è responsabile della perdita e/o delle avarie se non quando il Passeggero provi che le stesse siano state determinate da causa imputabile al vettore stesso. Comunque, il vettore non risponde di danni e/o avarie imputabili ad atti vandalici e/o dolosi di terzi.

17.1 Il vettore ha istituito un servizio "Lost & Found" (oggetti smarriti) contattabile a mezzo e-mail [lostandfound@gnv.it](mailto:lostandfound@gnv.it) o via fax al n° +39 010 5509302

Art. 18 ANIMALI DA COMPAGNIA: il trasporto di animali da compagnia di taglia piccola (gatti, cani, etc. come definiti dal Reg. UE 576/2013 – All. I Parte A.) al seguito dei Passeggeri è consentito a condizione che siano muniti di certificato di buona salute, siano condotti con guinzaglio e museruola e che sia stato acquistato il relativo biglietto di passaggio. Come disposto dal Reg. UE 576/2013 Art. 5 gli animali da compagnia (delle specie elencate nell'All. I Parte A) possono accompagnare il proprietario o persona da questi autorizzata in numero non superiore a 5. Al fine di rispettare le normative igienico-sanitarie, gli animali da compagnia, quando accettati dalla Società, dovranno viaggiare o nelle cabine dedicate (numero massimo consentito è di 2 animali a cabina) oppure nel canile o gattile. La persona che viaggia con animale da compagnia è tenuta a presentare il documento di identificazione previsto per qualunque trasporto a carattere non commerciale. Il Passeggero che fruisce della cabina "amici a quattro zampe" è responsabile della condotta dell'animale per tutta la durata del viaggio. E' vietata la permanenza degli animali nelle aree comuni; per consentire agli animali di passeggiare è disponibile un'area esterna, nella quale dovranno essere condotti con guinzaglio e museruola. A parziale deroga di quanto sopra è consentito l'accesso nei locali nave ai cani guida in servizio di accompagnamento del Passeggero non vedente e dei cani della Protezione Civile muniti di idonea certificazione ed in servizio. I Passeggeri sono responsabili per qualsiasi eventuale danno provocato alle cose o a terzi dai loro animali. Il vettore declina qualsiasi responsabilità per eventuale sequestro o soppressione degli animali da parte delle Autorità Sanitarie del porto di sbarco/imbarco, nonché per danni ad animali, per fuga, perdita o morte degli stessi verificatesi durante il trasporto o durante l'imbarco e lo sbarco, salvo comprovate ipotesi di dolo e/o colpa imputabili al vettore. Il Passeggero è comunque sempre tenuto ad un comportamento idoneo e diligente al fine di evitare e/o prevenire tali problematiche. Il Passeggero è tenuto, altresì, a verificare che gli animali trasportati siano in regola con tutta la documentazione sanitaria richiesta al momento del viaggio dalle norme vigenti da/per il porto di destinazione. La Compagnia GNV non rimborserà quei Passeggeri non autorizzati dalla Polizia di Frontiera e/o dall'Autorità Sanitaria e/o dalla Compagnia medesima ad imbarcare e/o a sbarcare, in quanto sprovvisti di idonea certificazione sanitaria per il proprio animale domestico.

Art. 19 INFORMAZIONI SUI PASSEGGERI: All'imbarco i passeggeri sono tenuti a segnalare loro eventuali necessità di assistenza o cure particolari di cui all'art 13.

I Passeggeri sono altresì tenuti a comunicare già in fase di prenotazione le proprie generalità intese quali: cognome e nome per esteso (in ottemperanza al D.M. 83/T 20/6/2007 del Ministero dei Trasporti), data di nascita, sesso, categoria di età (infante, bambino, adulto). E' fatto obbligo al Passeggero comunicare eventuali cambiamenti dei dati personali se diversi tra il momento della prenotazione e il momento dell'imbarco. I dati personali sono raccolti ai sensi del Decreto Legge nr.251 del 13.10.1999 a recepimento della Direttiva CEE 98/41 del 18.06.1998, alle normative relative all'applicazione del codice ISPS sulle norme antiterroristiche, oltre che in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) in materia di privacy e, ancora, dal Decreto Legislativo nr.196/2003 in materia di privacy.

In fase di prenotazione verrà richiesto al Passeggero di indicare un proprio recapito telefonico cellulare e e-mail. Eventuali cancellazioni e/o variazioni verranno comunicate al passeggero tramite il numero telefonico fornito all'atto della prenotazione (anche via SMS). GNV non è responsabile per impossibilità di contatto telefonico in caso di mancanza di numero, numero irraggiungibile, numero errato.

Il vettore ha facoltà di utilizzare i dati personali forniti dal Passeggero, incluse le informazioni che riguardano gli acquisti allo scopo di:

- fare una prenotazione e/o emettere un biglietto;
- fornire il trasporto ed i servizi connessi;
- contabilità, fatturazione, revisione;
- verificare e controllare le carte di credito ed altre carte di pagamento;
- avvisi informativi attinenti al viaggio acquistato (ad esempio in caso di modifiche di orario e/o cancellazioni) •controlli per l'immigrazione;
- finalità di controllo, sicurezza, sanitarie, amministrative e legali;
- attività di marketing, ricerche di mercato, analisi statistiche, sviluppo di nuovi servizi (che saranno posti in essere soltanto con il consenso del Passeggero o per i quali il vettore darà al medesimo la facoltà di esserne esclusi).

Il Passeggero, esclusivamente per gli scopi sopra indicati, autorizza il vettore ad utilizzare e, ove necessario, trasmettere, i dati personali forniti a:

- agli Agenti portuali e commerciali del vettore limitatamente all'espletamento dei servizi per il viaggio acquistato;
- Stati ed Enti pubblici, ove richiesto ed in ottemperanza alla legge applicabile;

**Art.20 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE:** il contratto di trasporto Passeggeri, loro bagaglio e veicoli al seguito è regolato dal Codice della Navigazione, dal Regolamento (UE) n.1177/2010, dal Regolamento SOLAS ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per qualsiasi controversia avente origine dall'interpretazione e/o esecuzione del contratto di trasporto sarà esclusivamente competente il Foro, a scelta della parte attrice, del luogo di residenza o sede del convenuto. Nel caso di Passeggero residente in Italia che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi della normativa italiana vigente, sarà esclusivamente competente il foro di residenza o domicili