

Condiciones generales de transporte de pasajeros - CGTP

Febrero 2023

Informamos a la amable clientela que, debido a la situación de emergencia nacional e internacional relacionada con la mitigación de la difusión del contagio por COVID-19, algunas condiciones de transporte de pasajeros podrán experimentar modificaciones tendientes a asegurar la mejor protección de los Pasajeros (i) en el respeto de las disposiciones legales urgentes emitidas por las Autoridades competentes, (ii) tratando de mantener, dentro de lo posible, la continuidad del servicio de transporte marítimo. Recomendamos a los Señores Pasajeros que consulten también la nota informativa sobre las limitaciones y disposiciones para viajar que figuran en las páginas dedicadas del Ministerio de Asuntos Exteriores: <http://www.viaggiaresicuri.it/> - <https://infocovid.viaggiaresicuri.it/index.html>

CONDICIONES GENERALES PARA EL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS, SU EQUIPAJE Y VEHÍCULOS QUE LES ACOMPAÑAN.

La compra del billete conlleva por parte del Pasajero la aceptación incondicionada para todos los efectos de ley de las siguientes condiciones generales de transporte de pasajeros (CGTP).

DEFINICIONES:

Con el término “Pasajero” se entiende toda persona transportada en función del billete de pasaje emitido por el transportista y/o por las agencias autorizadas para ello.

Con el término “transportista” y/o “Sociedad” se entiende Grandi Navi Veloci S.p.A.

“Asunto” del contrato es la prestación de transporte así como está regulada por los arts. 396 y siguientes del Código de Navegación. El transportista se compromete a transportar al pasajero y su vehículo bajo las siguientes condiciones que, antes de la compra y/o la de la reserva del billete de pasaje, el Pasajero se compromete a examinar y observar íntegramente.

El servicio de transporte marítimo se refiere al trayecto indicado en el título de transporte incluido la ubicación a bordo y el posible vehículo que acompaña.

No constituyen parte del contrato los posibles servicios accesorios brindados por el transportista marítimo.

Con el término “transportista marítimo” se entiende el transportista contractual y el transportista efectivo. El barco utilizado para el transporte puede formar parte de la flota GNV o de otro transportista efectivo.

“Pasajero discapacitado” o “Pasajero con movilidad reducida” es cualquier pasajero cuya movilidad en el uso de un medio de transporte sea reducida debido a una discapacidad física (sensorial o motriz) mental o psicológica, minusvalía, o cualquier otra causa de discapacidad o minusvalía, permanente o transitoria, cuya condición requiera una asistencia especial y la adaptación de los servicios a los pasajeros presentes en el barco como consecuencia de dicha discapacidad.

Art. 1 VALIDEZ: el billete es personal, no transferible y es válido solo para el transporte especificado en este. El Pasajero debe custodiar diligentemente el contrato/billete para justificar su derecho al viaje y mostrarlo a cualquier Oficial del Barco o de la Sociedad que se lo solicite. El Pasajero desprovisto del billete debe comunicarlo de inmediato al Comandante y/o al Comisario de Bordo. Si no lo tuviera estará obligado a pagar el doble del precio de pasaje hasta el puerto de destino, y en cualquier caso al resarcimiento de los daños correspondientes.

Art. 2 PRECIO: el precio indicado en el billete es el de la tarifa del transportista vigente en la fecha de emisión del mismo. La tarifa no es fija y está sujeta a variaciones en disminución o aumento. Los descuentos y las reducciones especiales no tienen efecto retroactivo en billetes ya emitidos. Las tarifas “nativos/residentes” no están presentes en todas las salidas y ubicaciones. Los presupuestos no confirman el precio y no garantizan los lugares en el barco. Corren por cuenta del Pasajero las tasas y los derechos de embarco y desembarco, sello, etcétera, cuando proceda, así como se resumen en el título de transporte. El precio del billete incluye tasas y derechos portuarios que la Compañía paga en cada Autoridad competente según los modos establecidos por estas y que pueden sufrir variaciones año tras año.

Solo para los Pasajeros dirigidos a Túnez, en cumplimiento con la disposición de la Ley tunecina TUN n°2016.78 del 17/12/2016, se debe pagar la Tasa Adicional de desembarque de pasajeros por un monto de veinte (20) Dinares (o el equivalente en euros en la fecha de pago).

Dicha tasa deberá pagarse en el check-in; el Transportista marítimo GNV se encargará de entregar los importes debidos directamente al Tesoro Público tunecino.

2.1 Si el Pasajero compra su billete de viaje a través del canal web “COMPRA EN LÍNEA”, el contrato de transporte se entenderá perfeccionado solo luego de que el sistema de reserva haya comunicado el número de referencia de reserva y el número del billete (si no se recibe el Internet Ticket ello no perjudica la emisión del billete ya confirmado en pantalla).

2.2 A menos que se especifique lo contrario, en el precio indicado en el billete no está incluida la suministración de comida a bordo, que corre por cuenta del Pasajero. Paquetes de comidas prepagadas (de tarifa especial) y solo para los clientes de grupos formados por lo menos por 12 personas, pueden comprarse durante la reserva del billete. El tipo y la composición del paquete varía dependiendo de la línea y del operador del barco.

Asimismo es posible comprar un vale de varios tamaños (food pass) a una tarifa rebajada que permite el consumo en los puntos de restauración a bordo:

- durante la reserva del billete
- en las taquillas portuarias
- en la recepción a bordo antes de la salida del barco.

Se invita a consultar nuestro sitio www.gnv.it para obtener mayores detalles e información. Para posibles anulaciones y/o cancelaciones consulte el artículo 6 de las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros (CGTP) vigentes.

2.3 En caso de reserva y emisión de billete por parte del Pasajero que necesite recibir una factura electrónica correspondiente a nombre de una entidad de la Administración Pública, el Pasajero debe solicitar al momento de la reserva la emisión de factura electrónica, indicando los detalles de la persona a la que se debe emitir el documento contable, como (i) denominación, (ii) NIF/IVA, (iii) Código IPA, (iv) Código de identificación de Gare (CIG), (v) Código único de Proyecto (CUP), (vi) indicación de la posible Adhesión al denominado “split payment” y (vii) indicación de la dirección del

correo electrónico PEC. Para la facturación electrónica a la A.P. está disponible el servicio de asistencia al Pasajero por parte del Departamento Grupos tel. +39 010 2094591.

2.3.1 Para el Pasajero que tenga necesidad de recibir la factura electrónica por el billete que desea comprar está disponible el servicio mediante el acceso a la página exclusiva del sitio www.gnv.it “pedir factura”. Si falta dicha comunicación el Transportista marítimo no podrá realizar la facturación electrónica y no será punible de ninguna reclamación.

2.3.2 La petición de emisión de factura para los billetes individuales de pasajeros debe hacerse cumplimentando el formulario en línea en el sitio www.gnv.it dentro del cuarto (4º) día respecto de la fecha de emisión del billete. La solicitud deberá hacerse para cada billete nuevo en sustitución del anterior. Se emitirá una sola factura mensual de resumen (y/o posible nota de crédito). Tras la solicitud GNV se encargará de emitir la factura con arreglo al art. 21, apartado 4 del DPR 633/1972, enviándola solo por correo electrónico a la dirección en el formulario rellenado en dicho formulario. Para todos los actos emitidos por el departamento Grupos de GNV se emitirá una factura mensual de resumen utilizando los datos proporcionados en el momento del acto. Se ruega prestar la máxima atención al cumplimentar los datos requeridos necesarios; en efecto, en caso que fueran parcialmente incorrectos, no se podrá llevar a cabo la solicitud de emisión de la factura.

2.3.3. La solicitud y la emisión de las facturas para la restauración y las tiendas podrá hacerse directamente a bordo en el mostrador del Departamento del comisario de bordo del barco.

Art. 3. UBICACIÓN: El Pasajero ocupará el lugar asignado en el billete y si no estuviera, el Comandante o el Comisario de Bordo se lo indicarán. La Compañía, en caso de necesidad objetiva, puede destinar el Pasajero a un lugar diferente. Si el lugar asignado fuera de tipo superior, no se pedirá ninguna diferencia de tarifa, mientras que si el lugar fuera de tipo inferior, se pagará al Pasajero la diferencia pagada más, sin perjuicio de la facultad por parte del Pasajero de rescindir el contrato con arreglo a la ley, a través de la sección específica <https://www.gnv.it/it/assistenza/contatti/segnalazioni>.

3.1 Las ubicaciones (cabinas y poltronas) deberán liberarse con antelación respecto del horario de llegada del barco, para permitir que las operaciones de desembarco se desarrollen en condiciones de seguridad.

Los modos y los tiempos de entrega de las ubicaciones, así como las indicaciones de los puntos de encuentro en las zonas comunes, serán anunciados por el Comando del Barco.

3.2 Si los Pasajeros con capacidades motrices reducidas necesitaran una cabina especial para minusválidos, tendrán que comunicarlo en tiempo a la Compañía, la cual, para garantizar al Pasajero Discapacitado y al Pasajero con Movilidad Reducida, el confort y la seguridad durante todo el viaje, deberá evaluar la disponibilidad real de las mismas, ya que dichas ubicaciones son, en efecto, disponibles en número limitado. El Pasajero Discapacitado y el Pasajero con Movilidad Reducida, para ello podrán reservar una cabina especial para minusválidos llamando al número de teléfono +39 010/20 94 591. Para mayor información consulte la parte exclusiva en el sitio www.gnv.it

Art. 4 PRESENTACIÓN PARA EL EMBARQUE: (i) viajes nacionales y comunitarios - el horario establecido para el check-in dentro de dos horas antes del horario previsto de salida del barco para los Pasajeros con vehículos, mientras que para los Pasajeros sin vehículos es de una hora; (ii) viajes extra-Schengen - el horario establecido para el check-in es hasta cuatro horas antes del horario previsto de salida del barco para los Pasajeros con o sin vehículos. La presentación más allá de los términos conlleva la negación del embarque. El Pasajero que haya hecho el check-in deberá permanecer dentro de la zona de embarque, hasta el acceso real a bordo del Barco, quedando prohibido alejarse de dicha zona.

De todas maneras, el Pasajero debe comprobar con adelanto adecuado posibles variaciones del horario de salida del Barco y de presentación en el check-in a través de los canales exclusivos (Taquillas, Agencias de viaje, sitio www.gnv.it).

4.1 A los Pasajeros con capacidades motrices reducidas en el momento del embarque y durante la espera en las plataformas, se les darán indicaciones para el aparcamiento del vehículo en el puente de la Cochera para llegar con mayor facilidad a los ascensores.

Art. 5 FALTA DE SALIDA: El Pasajero que no se presente en el tiempo antedicho para el check-in, o que de todas formas no suba a bordo del barco previsto e indicado en la tarjeta de embarque no tiene derecho al reembolso, ni siquiera parcial, del precio pagado

y es más, debe completar el pago del precio de pasaje si no lo hubiera pagado por entero. Ningún reembolso será reconocido, además, en los siguientes casos: (i) embarque negado por motivos de seguridad, aun cuando el Pasajero se presente dentro de los horarios antedichos; (ii) si el Pasajero posee documentación no idónea para la embarque o desembarque en el puerto de destino; (iii) si el Pasajero tras haber hecho el check-in no se presenta en tiempo útil para el embarque; (iv) si el pasajero no está indicado en los nombres del billete, (v) si el Pasajero no posee un documento sanitario apropiado en relación con los protocolos sanitarios aplicables (por ej., *green pass* y/o test PCR no anterior a las 48 horas de la salida prevista)

Art. 6 CANCELACIÓN Y REEMBOLSO: el Pasajero deberá comunicar las cancelaciones a la Empresa, directamente o a través de la Agencia de viajes, en los plazos indicados a continuación, para los cuales se aplicarán las siguientes penalizaciones: desde el momento de la reserva hasta 20 días antes de la salida, 25 %; de 19 días a 4 días antes de la salida, 30 %; de 3 días a 2 horas antes de la salida, 50 %. Los billetes que se compran en preventiva no son reembolsables. Las penalizaciones antes mencionadas se aplicarán sobre el total de las tarifas de los Pasajeros, los vehículos reservados y los respectivos impuestos y costes adicionales. La Empresa o la Agencia de viaje que haya emitido el billete deberá anotar la fecha y la hora de cancelación en el mismo. El cálculo de los plazos empieza a contar desde el día siguiente a la fecha de anulación e incluye la fecha de salida. No se realizará ningún reembolso a quienes efectúen una cancelación/anulación menos de dos horas antes de la salida prevista, ni a quienes no se presenten en el tiempo establecido para el embarque sin haber informado previamente a la Empresa sobre la ocurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el art. 400 Cód. Nav. En caso de anulación de un billete ya modificado, se aplicará la penalización más onerosa calculada en función de la fecha de realización de las modificaciones. No es posible realizar una cancelación parcial del billete, por lo tanto, la anulación afectará a todo el billete. Se recomienda al Pasajero estipular una póliza de seguro que cubra las penalizadas por cancelación mencionadas.

Los billetes emitidos con tarifa especial de ida y vuelta (I/V) solo podrán anularse simultáneamente, tanto para el trayecto de ida como para el de vuelta.

El Pasajero que no realice el viaje adquirido puede solicitar el reembolso de los derechos

portuarios, enviando una solicitud escrita, por correo certificado con acuse de recibo, al Transportista contractual en la sede de Génova, Via Balleydier, 7, Código Postal 16149”.

Los billetes comprados en preventa no se reembolsan, únicamente la cuota pagada a cuenta y hasta la conversión real en billete final.

6.1

(i) Para reservas realizadas en el período comprendido a partir de 14/02/2023, para viajar hasta septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- La posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior del 30% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión.
- Y se aplican las siguientes penalizaciones por cancelación (desde el momento de la reserva hasta 20 días antes de la salida 25%, de 19 días a 4 días antes de la salida 30%, de 3 días a 2 horas antes de la salida 50%, menos de 2 horas antes de la salida 100%, del anticipo de la preventa aún sin convertir 100%)

(ii) Para reservas realizadas en el período comprendido entre el 24/01/2023 y el 13/02/2023, para viajar hasta septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- flexibilidad en la planificación de su viaje, gracias a la eliminación de penalizaciones por cancelación hasta 20 días antes de la salida (de 19 días a 4 días 30 % de penalización; de 3 días hasta 2 horas antes de la salida 50 % de penalización; menos de 2 horas antes de la prevista salida 100 % de penalización).
- Posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior del 30% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto

pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión

(iii) Para reservas realizadas en el período comprendido entre el 10/01/2023 y el 23/01/2023, para viajar hasta septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- flexibilidad en la planificación de su viaje, gracias a la eliminación de penalizaciones por cancelación hasta 20 días antes de la salida (de 19 días a 4 días 30 % de penalización; de 3 días hasta 2 horas antes de la salida 50 % de penalización; menos de 2 horas antes de la prevista salida 100 % de penalización).
- Posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior del 20% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión

(iv) Para reservas realizadas en el período comprendido entre el 06/12/2022 y el 09/01/2023, para viajar hasta septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- flexibilidad en la planificación de su viaje, gracias a la eliminación de penalizaciones por cancelación hasta 14 días antes de la salida (de 13 días a 4 días 30 % de penalización; de 3 días a 2 horas antes de la salida 50 % de penalización; menos de 2 horas antes de la prevista salida 100 % de penalización).
- Posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior del 20% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión

(v) Para reservas realizadas en el período comprendido entre el 24/11/2022 y el 5/12/2022, para viajar hasta septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- flexibilidad en la planificación de su viaje, gracias a la eliminación de penalizaciones por cancelación hasta 14 días antes de la salida (de 13 días a 4 días 30 % de penalización; de 3 días a 2 horas antes de la salida 50 % de penalización; menos de 2 horas antes de la prevista salida 100 % de penalización).
- Posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior, reducido del 20% al 10% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión

(vi) Para reservas realizadas en el período comprendido entre el 24/10/2022 y el 23/11/2022, para viajar de febrero a septiembre de 2023 en todas las líneas operadas por GNV, el Pasajero podrá beneficiarse de:

- Mayor flexibilidad en la planificación de su viaje, gracias a la eliminación de penalizaciones por cancelación hasta 7 días antes de la salida (de 6 días a 4 días 30 % de penalización; de 3 días a 2 horas antes de la salida 50 % de penalización; menos de 2 horas antes de la prevista salida 100 % penalización).
- Posibilidad de comprar en modo Preventa anticipando un monto inferior, reducido del 20% al 10% del total del billete (mínimo 50,00 €). La preventa no puede modificarse ni cancelarse y la falta de confirmación de la salida conlleva la pérdida del monto pagado. La aplicación de la gratuidad de las penalidades de anulación se realizará solo si la compra en preventa será pagada dentro del plazo de validez del periodo de vigencia de la gratuidad de las penalidades de anulación; las políticas de anulación de los billetes finales están sujetas a las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros vigentes en la fecha de conversión.

6.2 Las condiciones referidas en el apartado 6.1 podrán ampliarse y/o modificarse previa comunicación en la sección específica del sitio www.gnv.it/es/prenota-sereno/safe.

En caso de variaciones del billete no se deberá pagar una tasa fija, sino solo la posible adaptación de las tasas y del recargo bunker, o sea el importe que será previamente fijado y publicado y posibles diferencias tarifarias si la modificación conlleva una tarifa mayor respecto de la original: la sustitución del billete conlleva la aplicación de una tasa de (i) € 30,00 en las líneas desde/hacia Marruecos y en las líneas desde/hacia Génova-Barcelona, Génova-Túnez, Civitavecchia-Túnez y Palermo-Túnez y (ii) €25 en las líneas de cabotaje nacional italiano (e.g. Génova-Palermo, Génova-Porto Torres, Génova-Olbia, Civitavecchia-Palermo/Termini Imerese, Civitavecchia-Olbia, Nápoles-Palermo/Termini Imerese); para las líneas de Bari a Durazzo y de Valencia/Barcelona a Baleares no se aplican las tarifas por cambio de billete. Los billetes emitidos con tarifa especial de ida y vuelta (I/V) solo podrán modificarse simultáneamente y se cobrarán los derechos fijos en ambos billetes. No se permiten cambios una vez que el check-in está en curso. No se permite ningún cambio para los billetes emitidos con condiciones particulares o especiales. Los cambios del billete emitido no dan derecho a reembolsos, mientras que, si la modificación implica una ubicación o un precio más alto, se deberá pagar el importe de la diferencia con respecto al billete modificado. Los billetes pueden modificarse accediendo al sitio web www.gnv.it, en el Contact Center y en las agencias de viajes habilitadas. Los billetes comprados en preventa no pueden modificarse, sino posteriormente a la conversión en billete final y correspondiente pago final.

Art. 8 ADELANTOS/RETRASOS DE SALIDA O DE LLEGADAS - ELIMINACIÓN DE SALIDAS - MODIFICACIONES DE ITINERARIO: El Pasajero está obligado a cerciorarse, antes de la salida, de que no hayan intervenido variaciones sobre el horario indicado en el billete. La Sociedad, para los casos previstos por el Código de Navegación y para casos de necesidad objetiva y/o de fuerza mayor, puede eliminar la salida anunciada, añadir u omitir escalas; hacer iniciar el viaje desde un puerto distinto del establecido, destinar el barco a otra línea, adelantar o retrasar la fecha de salida, sustituir el barco que efectuará el transporte. Si al Pasajero se le ofrece un transporte alternativo en un viaje gestionado por otro transportista y con título de transporte emitido por este último, el transporte estará disciplinado según las CGTP del transportista efectivo.

8.1 En caso de retraso en la salida al Pasajero se le garantizan de todas formas los derechos y las asistencias previstos por los arts. 16, 17 y 18 del Reglamento UE nº 1177/2010, sin perjuicio de las exenciones citadas en el art. 20 del mismo Reglamento.

8.2 En caso de retraso en la llegada al puerto de destino al Pasajero se le garantizan de todas formas los derechos y las asistencias previstos por los arts. 16, 17 y 18 del Reglamento UE nº 1177/2010, sin perjuicio de las exenciones citadas en el art. 20 del mismo Reglamento:

compensación económica equivalente al 25% del precio del billete por un retraso de por lo menos:

- i . dos (2) horas en un servicio normal con una duración comprendida entre cuatro y ocho horas;
- ii. tres (3) horas en un servicio normal con una duración comprendida entre ocho y veinticuatro horas;
- iii. seis (6) horas en un servicio normal superior a las veinticuatro horas.

Si el retraso supera el doble del tiempo antedicho, la indemnización económica equivale al 50% del precio del billete.

8.3 En caso de cancelación de un viaje, o de un retraso prolongado, los pasajeros tienen derecho a refrescos y comidas en una relación razonable a su tiempo de espera. Dichas disposiciones se aplican en relación con la duración del retraso previsto y con la distancia del puerto de destino. Además, el transportista se encargará del alojamiento en un hotel (o ubicación a bordo de barca amarrada) si fuera necesario, como también del transporte desde el puerto hasta el lugar de ubicación. Los pasajeros serán informados por el transportista sobre las predisposiciones en relación con la obtención de refrescos, transporte y alojamiento en hotel (o a bordo de otro barco).

8.4 El Comandante, en los casos previstos por el Código de Navegación en casos de necesidad objetiva y/o de fuerza mayor, puede cabalmente proceder sin piloto, remolcar y asistir a otros barcos en cualquier circunstancia, desviarse de la ruta ordinaria en cualquier dirección, en cualquier distancia y cualquier finalidad atribuible a sus deberes de Comandante, así como lo prevé el Código de Navegación y las Convenciones Internacionales, y en ese sentido atracar tanto antes como después de la salida en cualquier puerto o puertos que se hallen o no en el itinerario del barco, si bien en dirección contraria

o más allá de la ruta acostumbrada, tanto avanzando como retrocediendo en cualquier orden a cualquier finalidad, una o varias veces, de transferir el Pasajero y el vehículo en cualquier otro barco o medio de transporte, pertenecientes o no a la Sociedad, dirigidos al puerto de destino.

8.5 El transportista declina toda responsabilidad de los daños causados al Pasajero por el retraso o la falta de ejecución del transporte si el evento deriva de un caso fortuito, fuerza mayor, condiciones meteo-marinas adversas, huelgas y averías técnicas que constituyen fuerza mayor u otras causas no atribuibles y, de todas formas, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 402, 403, 404 y 408 del Código de Navegación y del Reglamento UE nº1177/2010.

8.6 Para presentar una reclamación sobre incomodidades, retrasos y/o cancelaciones de viaje, o una solicitud de compensación el Cliente podrá contactar con Grandi Navi Veloci rellenando el formulario específico en línea en el sitio www.gnv.it en la Sección “Reclamaciones”. Como alternativa, los solicitantes pueden escribir a Grandi Navi Veloci S.p.A., Customer Care, via Balleydier, 7 - 16149 Génova (Italia) o mediante fax al nº fax 0039 010 55 09 302. La persona que presenta la solicitud debe ser uno de los pasajeros. Los solicitantes deben proporcionar su nombre y los datos de contacto, el número de billete y los detalles del viaje en cuestión. Las solicitudes de compensación pueden referirse exclusivamente a las personas indicadas en dicha reserva.

8.6.1 Los reclamos al flete, vehículos y accidentes de los pasajeros son gestionados por el Departamento Legal, Contencioso y Seguros al que los interesados podrán escribir a la dirección Grandi Navi Veloci S.p.A., Dipartimento Legale, Contenzioso & Assicurazioni, via Balleydier, 7 - 16149 Génova (Italia) o enviarlos por fax al nº fax +39 010 5509336.

Se informa a los señores Pasajeros que cada País Miembro ha designado a uno o varios organismos responsables de la ejecución del Reglamento 1177/2010 (sitio <http://www.autorita-trasporti.it/>)

8.7 Los derechos del Pasajero con respecto a un retraso y/o por petición de compensación caducan si no se ejercen y se presentan al departamento de Asistencia al Cliente del transportista dentro de dos meses respecto de la fecha en que ha prestado o habría tenido que prestar el servicio. Para cualquier reclamación con respecto a la posibilidad de ejercer los derechos que corresponden al Pasajero está disponible la Atención al Cliente

cumplimentando el formulario específico en línea en el sitio www.gnv.it en la Sección Reclamaciones accediendo a través del enlace <https://www.gnv.it/it/assistenza/contatti/segnalazioni> o bien al n° de fax +39 010 5509302.

Art. 9 EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE VEHÍCULOS: los vehículos serán llamados al embarque en el orden dispuesto por el Comandante del barco y/o de sus auxiliares y encargados. Las operaciones de embarque de los vehículos, incluida su colocación en el puesto asignado a bordo (cada vehículo debe ser aparcado con el freno de mano tirado y la marcha puesta), las operaciones de desembarque, así como la posible transferencia del vehículo desde el lugar de aparcamiento hasta el barco y/o la posible transferencia del vehículo del barco hasta el lugar de aparcamiento se llevan siempre con cuidado, riesgos y responsabilidades exclusivos del Pasajero, salvo posibles hipótesis de defecto comprobado del estado de los lugares/barco. Además, el Pasajero sigue siendo el único responsable de posibles daños a su propio vehículo, a las mercancías y a los equipajes contenidos en este, a su propia persona, así como a las personas presentes en el vehículo. Asimismo, el Pasajero es el único responsable de posibles daños provocados a terceros, sus vehículos, mercancías y equipajes (salvo lo dispuesto en el Art. 412 Cód. Nav.). Durante el embarque/desembarque solo los conductores tendrán acceso al garaje; los demás pasajeros tendrán que subir a bordo y desembarcar a través de los accesos peatonales específicos. En caso de incumplimiento la Compañía no acepta responsabilidades por posibles daños a cosas o personas. El vehículo, incluyendo posible remolque y/o caravana, con todo lo que haya, es aceptado por el transportista como única unidad de flete sin declaración de valor. Por tanto, en caso de responsabilidades del transportista por pérdida y/o daños al vehículo no podrán superar el límite citado por el art. 423 del Código de Navegación, salvo posibles hipótesis de responsabilidad debida a dolo o culpa grave. El Pasajero que desee declarar el valor del vehículo tendrá que ser formalizado por escrito antes de la reserva; el coste del transporte del vehículo será en función del valor declarado.

El Pasajero, durante la reserva deberá declarar las medidas adecuadas (anchura total; por ej., incluyendo equipaje en el techo), el tipo de su vehículo y la matrícula; en caso de que lo declarado no fuera conforme, se pedirá el pago de las correspondientes diferencias tarifarias previstas y “tasas” por modificación del ticket. La Compañía se reserva el

derecho a no embarcar los vehículos que no sean conformes a lo declarado en la fase de reserva si faltan espacios adecuados en el garaje del barco.

Los vehículos alimentados con GPL y metano deben ser comunicados al personal en el momento del embarque. Serán aparcados en una sección exclusiva en el garaje del transbordador.

Art. 10 NORMAS POR CUMPLIR POR PARTE DEL PASAJERO: el Pasajero debe cumplir las prescripciones de las leyes italianas e internacionales, y las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros (CGTP) publicadas en el sitio www.gnv.it y de todos modos, expuestas en los puntos de venta GNV, así como las disposiciones dadas por el Comandante del barco. Además, el Pasajero responde directamente frente a la Sociedad de todas las contravenciones, molestias, multas y gastos a las que (por obra suya) la Sociedad esté sujeta por las autoridades portuarias, aduaneras, sanitarias y/o de cualquier otras autoridad de cualquier país. En caso de emergencia, los Pasajeros deberán ponerse a disposición del Comandante y de los Oficiales y deberán acatar las órdenes y disposiciones que reciban. Lo anterior, quedando entendido que la Compañía GNV se reserva el derecho de denunciar al pasajero que sea responsable de dichos comportamientos en caso de que estos representen hipótesis de ilícito penal o disciplinario, según la normativa aplicable.

10.1 Asimismo, el pasajero se obliga a respetar las disposiciones del transportista marítimo que prohíben fumar en los locales internos del barco debidamente señalados.

10.2 Los pasajeros deben, a su propia costa, gastos y responsabilidades a comprobar, antes del embarque, la idoneidad de sus documentos de identidad y los relativos a posibles vehículos de estos, frente a las Autoridades de Policía encargadas, para cerciorarse de que los mismos sean idóneos para la entrada en el país de desembarque y en curso de validez. La compañía no reembolsará a los pasajeros no autorizados por la Policía fronteriza y/o por la misma compañía a embarcar o desembarcar, si se hallan con documentos no idóneos para la expatriación; la compañía se reserva el derecho de resarcirse frente al Pasajero por posibles costes y/o sanciones que recibiera a raíz de dichas circunstancias.

El Pasajero es responsable de todos los daños, causados por él o por personas o animales sujetos a su cuidado, al mobiliario del barco, a sus aparatos y accesorios, a sus equipos,

además que a otros Pasajeros, al personal dependiente del Transportista o al personal auxiliar de este último.

Si el pasajero a bordo perjudica la seguridad del viaje, molesta a otros pasajeros y al equipaje o se comporta de manera de provocar incomodidad para ellos, obstaculice al equipaje en el desempeño de sus tareas, no cumpla las disposiciones del Capitán del barco y de sus encargados en materia de comportamiento correcto a bordo o de respeto de los procedimientos; este podrá ser sometido a las medidas necesarias para impedir o limitar dicho comportamiento, incluidas medidas coercitivas en los límites de las disposiciones legales, así como el desembarco o al rechazo de proseguir el transporte.

Grandi Navi Veloci se reserva la facultad de no embarcar en sus barcos a quienes hubieran adoptado en ocasiones/viajes anteriores conductas que violen las disposiciones del apartado 10.4 de las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros (CGTP) en vigor.

Art. 11 TRANSPORTE DE MENORES NO ACOMPAÑADOS:

Los pasajeros menores de 14 años no pueden viajar solos. Deben ser constantemente vigilados por los padres y/o adultos que poseen la custodia y no pueden circular en el barco sin compañía. En ningún caso el Transportista será responsable de daños sufridos a menores si se transgrede lo anterior. Si el menor viaja encomendado a otras personas, tendrá que poseer una declaración de exención de responsabilidad para el transportista marítimo, con el que los padres, o sea quien ejerce la patria potestad, declaran encomendar el menor a una persona designada, quien será responsable a todos los efectos legales. Dicha declaración tendrá que estar acompañada por una fotocopia del documento de identidad en curso de validez de cada declarante. Queda claro que el Pasajero tendrá la responsabilidad de contar con toda la documentación necesaria requerida por el país de destino y el transportista no se asume ninguna responsabilidad en caso de que dicha documentación fuera considerada insuficiente por las Autoridades en el puerto de destino. Cabe recordar que si el menor viaja acompañado por un solo padre, para la expatriación se requiere la autorización escrita de consentimiento del otro padre y/o del tutor legal de acogida.

11.1 Pasajeros menores de edad comprendida entre los 14 y los 18 años, pueden viajar solos, con la condición que cuenten con una autorización por escrito de la persona que ejerce la patria potestad que exonera al Transportista frente a toda responsabilidad.

Art. 12 CONDICIONES SANITARIAS DEL PASAJERO: El Comandante puede rechazar el paso a quien se halle, a su juicio y de la misma Sociedad, en condiciones físicas o psíquicas tales que se considere no idóneo para viajar y/o, de todas formas, que resulte bajo el efecto de sustancias estupefacientes, alucinógenos, alcohol, enfermedad o grave enfermedad, y cuya condición pueda representar un peligro para sí mismo o para la seguridad de los demás Pasajeros. En todos los casos referidos con anterioridad el Pasajero no tendrá derecho a la indemnización de daños y será a su vez responsable por daños provocados al barco, a todos los equipos y equipamientos, a terceros, así como a bienes de terceros. La aceptación del Pasajero a bordo por parte de la Sociedad no deberá considerarse como renuncia a cualquier derecho suyo para hacer valer más tarde sus reservas sobre las condiciones del Pasajero ya sea que estas fueran conocidas o no por la Sociedad en el momento del embarque y/o salida del barco.

12.1 Si el Comandante, incluso bajo indicación del Médico de a bordo considera que, por cualquier razón motivada, la presencia a bordo del Pasajero pone o puede poner en peligro su seguridad o la de los demás Pasajeros, podrá ordenar su desembarque en cualquier puerto. En dicho caso el Pasajero no tendrá ningún título para solicitar a la Sociedad y/o al Transportista ninguna indemnización y/o compensación del daño por las decisiones tomadas por el Comandante.

Art.13 PASAJEROS CON NECESIDADES DE ASISTENCIA ESPECIAL:

El transporte de Pasajeros con movilidad reducida, discapacitados, enfermos u otras personas que requieren una asistencia especial debe ser comunicado, enviando la documentación que certifique el derecho, por lo menos 5 horas laborales antes de la prevista salida al transportista llamando por teléfono al Contact Center GNV al número +39 010.2094591 y/o a la dirección de correo electrónico pmr@gnv.it, para casos especiales la solicitud debe mandarse al menos 5 días anteriores a la salida prevista, al no contar el barco con personal y/o estructuras tales que ofrezcan servicios individuales sustitutivos, de asistencia, de cuidados o similares a los Pasajeros. La posible asistencia ofrecida a bordo a los pasajeros que tengan necesidades especiales se otorga a título gratuito. Los pasajeros que utilicen sillas de rueda u otros soportes para moverse deberán traerlos consigo. Los dispositivos presentes a bordo serán ofrecidos hasta agotarse la disponibilidad de los mismos, previo cumplimiento del formulario específico.

13.1 MUJERES EMBARAZADAS: La pasajera que sabe que está embarazada está obligada a comunicarlo al Comando del barco antes del embarque. En condiciones de embarazo sin complicaciones, tras concluirse el 6° mes, es necesario que la Pasajera se procure un certificado médico que certifique la idoneidad para enfrentar el viaje por mar, que ha de presentar al oficial del barco que se lo solicitara, y además tendrá que rellenar la indemnización descargable en el sitio www.gnv.it, o en las taquillas GNV, o contactando con el Contact Center de Grandi Navi Veloci al número +39 010.2094591. Para los demás casos la Pasajera embarazada tendrá que contar con un certificado médico que autorice el viaje independientemente del mes de embarazo. De todas formas, el Comandante tiene la discreción de aceptar o no dichos pasajeros, como indicado en el art.12 descrito arriba.

Art. 14 EXPLOSIVOS, MATERIAL INFLAMABLE Y MATERIAS PELIGROSAS: está prohibido tajantemente que el Pasajero incluya en su equipaje o en las cosas de su propiedad colocadas a bordo de los vehículos residuos industriales o sustancias explosivas y/o inflamables o igualmente peligrosas para la seguridad del barco, del flete o bien para la incolumidad de los demás Pasajeros y de los miembros del equipaje. En caso de violación comprobada de esta prohibición el Comandante está autorizado a embargar o destruir dichas sustancias sin que el Pasajero pretenda ninguna indemnización. Además, el Pasajero será considerado responsable de las consecuencias derivadas de la infracción de esta prohibición.

14.1 Está prohibido terminantemente encender en todo el barco hornillos de gas o eléctricos, planchas y todos los instrumentos que puedan provocar llama libre. En caso de embargo de estos instrumentos, los mismos no serán devueltos y no se podrá pedir nada como indemnización al transportista marítimo. El Comandante del Barco podrá sacar dichos instrumentos y desembarcarlos reservándose el derecho de presentar una denuncia a las Autoridades competentes. Ello se entenderá sin perjuicio de la faculta del transportista marítimo de resarcirse por todo posible perjuicio y/o daño al barco y/o al equipaje.

Art. 15 ARMAS: los Pasajeros en el momento del embarque deben entregar bajo custodia al Comandante todas las armas blancas y/o de fuego que posean. En caso de incumplimiento los infractores serán punibles con la confiscación de las armas y de remisión a la Autoridad Judicial competente.

Art. 16 EQUIPAJE: el equipaje no entregado al transportista debe contener solo efectos de uso personal del Pasajero. Todos los objetos de valor, joyas, dinero en efectivo, cheques viajeros, etc., pueden ser guardados en las cajas de seguridad especiales del barco o, si no las hay, entregadas en un sobre cerrado y sellado al Comisario de Bordo que emitirá el resguardo de dicho sobre sin controlar su contenido. Donde se compruebe que en el equipaje no entregado al transportista hay objetos no de uso personal, el Pasajero tendrá que pagar el triple de la tarifa para el transporte de dichos objetos, además de la compensación del posible daño. De todas formas, queda de acuerdo que incluso para los equipajes y los objetos no entregados al transportista la responsabilidad de este último queda limitada a la cifra máxima derivada de la posible declaración por escrito de valor emitida por el Pasajero, siempre que este haya pagado el mayor flete. De lo contrario, se aplicará el límite del art. 412 del Código de Navegación.

16.1 Se admiten como equipaje de mano en franquicia solamente dos bultos que contengan efectos personales (solo ropa). El equipaje de mano sobrante podrá almacenarse en un contenedor pagando Euro 10,00 por pieza en las líneas desde y hacia Túnez.

16.2 El equipaje sobrante (artículos domésticos usados, electrodomésticos usados, muebles usados, etc.) no transportado en el techo del coche en el momento del embarque, podrá ser almacenado en la estiba en un contenedor puesto a disposición por la compañía pagando Euro 20,00 por pieza en las líneas desde y hacia Túnez. No está permitido importar desde Túnez y/o Marruecos electrodomésticos no conformes con las directivas CEE.

Art. 17. PÉRDIDA Y/O AVERÍA DEL EQUIPAJE Y DE LOS EFECTOS

PERSONALES O DEL VEHÍCULO: la pérdida y/o avería del equipaje y de los demás efectos personales o del vehículo del Pasajero deben haberse comunicado por el Pasajero al Comando del barco, o sea a los agentes y/o a los Oficiales de la Sociedad en el puerto de desembarque (so pena de caducidad) en el momento de la entrega si se trata de pérdida o avería aparentes, o sea dentro de tres días de la entrega si se trata de pérdida o avería no aparentes. Para los equipajes y los objetos no entregados por el Pasajero al transportista este último no es responsable de la pérdida y/o de las averías, a menos que el Pasajero halle que las mismas han sido determinadas por causa atribuible al transportista en sí. De

todas formas, el transportista no es responsable de daños y/o averías atribuibles a vandalismos y/o actos delictivos de terceros.

17.1 El transportista ha creado un servicio “Lost & Found” (objetos perdidos) que se puede contactar por correo electrónico lostandfound@gnv.it o por fax al n° +39 010 5509302

Art. 18 ANIMALES DE COMPAÑÍA: el transporte de animales de compañía de pequeña talla (gatos, perros, etc. así como se definen en el Reglamento UE 576/2013 – An. I Parte A) junto con los Pasajeros está permitido con tal que posean un certificado de buena salud, se lleven con la correa y el bozal y que haya sido comprado el correspondiente billete de pasaje. Según lo dispuesto por el Reglamento UE 576/2013 Art. 5 los animales de compañía (de las especies enumeradas en el An. I Parte A) pueden acompañar al propietario o la persona autorizada por este en una cantidad no superior a 5. Para respetar las normativas higiénico-sanitarias, los animales de compañía, cuando son aceptados por la Sociedad, deberán viajar o en las cabinas especiales (el número máximo permitido es de 2 animales por cabina) o bien en jaulas para perros y gatos. La persona que viaja con animal de compañía está obligada a presentar el documento de identificación previsto para cualquier transporte de tipo no comercial. El Pasajero que se beneficia de la cabina de los “amigos de cuatro patas” es responsable de la conducta del animal durante todo el viaje. Está prohibida la permanencia de los animales en las zonas comunes; para hacer que los animales paseen está disponible una zona externa, en la que deberán ser llevados con correa y bozal. Como exención parcial de lo anterior está permitido el acceso a los locales del barco a los perros guía en servicio de acompañamiento del Pasajero ciego y de los perros de la Protección Civil equipados con certificación idónea y en servicio. Los Pasajeros son responsables frente a cualquier daño posible provocado a cosas o a terceros por parte de sus animales. El transportista declina cualquier responsabilidad por posible secuestro o supresión de los animales por parte de las Autoridades Sanitarias del puerto de desembarque/embarque, así como por daños a animales, por huida, pérdida o muerte de los mismos que se produzcan durante el transporte o durante el embarque y el desembarque, salvo que se comprueben hipótesis de dolo y/o culpa atribuible al transportista. De todas formas, el Pasajero siempre debe mantener un comportamiento idóneo y diligente para evitar y/o prevenir dichos problemas. Asimismo, el Pasajero debe comprobar que los animales transportados cuenten con toda la debida documentación

sanitaria requerida en el momento del viaje por las normas vigentes desde y hacia el puerto de destino. La Compañía GNV no reembolsará a los Pasajeros no autorizados por la Policía Fronteriza y/o Autoridades Sanitarias y/o por la Compañía en sí a embarcar y/o desembarcar, al estar desprovistos de certificación sanitaria apropiada de su animal doméstico.

Art. 19 INFORMACIÓN SOBRE LOS PASAJEROS: En el embarque los pasajeros deben señalar la posible necesidad de asistencia de los mismos o cuidados especiales citados en el art. 13.

Además, los Pasajeros deben comunicar ya durante la reserva sus propios datos como: apellidos y nombre completo (en cumplimiento del D.M. 83/T 20/6/2007 del Ministerio de Transporte), fecha de nacimiento, sexo, categoría de edad (bebé, niño, adulto). Es obligatorio que el Pasajero comunique posibles cambios de los datos personales si fueran distintos entre el momento de la reserva y el momento del embarco. Los datos personales son recogidos con arreglo al Decreto de Ley nº 251 del 13.10.1999 de transposición a la Directiva CEE 98/41 del 18.06.1998, a las normativas relativas a la aplicación del código ISPS sobre las normas antiterrorismo, además en cumplimiento con lo dispuesto por el Reglamento Europeo 2016/679 (GDPR) en materia de privacidad y, aún más, por el Decreto Legislativo nº 196/2003 en materia de privacidad.

Durante la reserva se pedirá al Pasajero que indique un número de teléfono móvil y correo electrónico. Posibles cancelaciones y/o variaciones serán comunicadas al pasajero mediante el número de teléfono proporcionado durante la reserva (incluso por SMS). GNV no es responsable por imposibilidad de contacto telefónico en caso de falta de número, número no disponible, número equivocado.

El transportista puede utilizar los datos personales proporcionados por el Pasajero, incluyendo la información que se refieren a las compras con el fin de:

- hacer una reserva y/o emitir un billete;
- brindar el transporte y los servicios relacionados;
- contabilidad, facturación, revisión;
- comprobar y controlar las tarjetas de crédito y otras tarjetas de pago;

- avisos informativos relacionados con el viaje adquirido (por ejemplo en caso de modificaciones de horario y/o cancelaciones); •controles para la inmigración;

- fines de control, seguridad, sanitarias, administrativas y legales;

- actividades de mercadotecnia, investigaciones de mercado, análisis estadísticos, desarrollo de servicios nuevos (que serán implementados solo con el consentimiento del Pasajero o para los cuales el transportista dará al mismo la facultad de quedar excluidos).

Solo para los fines antedichos, el Pasajero autoriza al transportista a utilizar y, donde fuera necesario, transmitir los datos proporcionados a:

- los Agentes portuarios y comerciales del transportista solo para el cumplimiento de los servicios para el viaje adquirido;

- Estados y Organismos públicos, donde se soliciten y en cumplimiento con la ley aplicable;

Art. 20 LEY APLICABLE Y TRIBUNAL COMPETENTE: el contrato de transporte de Pasajeros, su equipaje y vehículos está reglamentado por el Código de Navegación, por el Reglamento (UE) n°1177/2010, por el Reglamento SOLAS e interpretado de conformidad con la ley italiana. Para cualquier controversia que surja de la interpretación y/o ejecución del contrato de transporte será competente exclusivamente el Tribunal, a elección de la parte requirente, del lugar de residencia o domicilio del demandado. En caso de Pasajero residente en Italia que tenga el estatus de consumidor en arreglo con la normativa italiana vigente, será exclusivamente competente el tribunal de residencia o domicilios