SNAV
COLLEGAMENTI MARITTIMI

Conditions générales de transport – Croatie, Iles Eoliennes et Îles Pontines

1er octobre 2022

Art. 1 - Présentation

1.1 Le présent contrat a pour objet le transport maritime de passagers du port de départ au port d'arrivée, conformément à l'art. 396 et suivants du Code de la Navigation, suivant les conditions de transport et le Règlement UE n° 1177/2010.
1.2 Aux fins du présent contrat, il est précisé ce qui suit :
- Pour passage, on entend toute personne qui a stipulé un contrat de transport maritime portant sur des personnes et qui, par conséquent, détient le billet émis par le transporteur à travers ses canaux de vente directe (billetteries, site internet) ou indirecte (agences autorisées) et qui voyage sur les bateaux .
- Par transporteur, on entend la société SNAV S.p.A., ci-après dénommée "société" ou "entreprise". Le transporteur maritime est généralement le transporteur contractuel. Le bateau utilisé pour le transport peut faire partie de la flotte de SNAV ou d'un autre transporteur effectif.
- Par service de transport maritime de passagers, on entend le transport commercial de passagers par voie maritime, sur l'itinéraire indiqué dans le billet, y compris l'hébergement à bord et l'embarquement du véhicule, à une heure déterminée. Les temps de navigation sont indicatifs et calculés sur la base de la distance entre les ports dans des conditions météorologiques et maritimes favorables ;
- Le billet d'embarquement représente le bon de voyage ou le contrat ;
- Pour bateau, on entend tout type d'embarcation faisant partie de la flotte de SNAV, composée de bateaux rapides (hydroptères et catamarans) et de ferries de croisière Ro-Ro.
1.3 Le transporteur s'engage à transporter le passager et, en fonction du type de bateau et de l'itinéraire, à embarquer son véhicule selon les modalités prévues dans les conditions de transport indiquées ci-dessous et sur notre site Internet, www.snav.it, que le passager s'engage à consulter et à respecter intégralement avant l'achat du billet.
1.4 Les services supplémentaires offerts par le transporteur qui ne sont pas explicitement indiqués dans le billet ne font pas partie du contrat.
1.5 Le présent contrat s'applique exclusivement dans le cas où SNAV est le transporteur contractuel et émet à ce titre le billet de transport pour toutes nos lignes maritimes à l'exception du Golfe de Naples (Napoli - Procida - Casamicciola Terme) où sont appliquées les conditions de transport du Golfe de Naples. Ces conditions ne sont pas appliquées sur les liaisons maritimes de l'île de Capri.

Art. 2 - Billet

2.1 Le titre de transport est personnel, non transmissible et valable uniquement pour le trajet qui y est indiqué. Le passager doit vérifier l'exactitude des données indiquées sur le billet, doit le conserver pour justifier son droit de voyager et le présenter avec une pièce d'identité en cours de validité à tout officier de bord ou contrôleur qui en fait la demande. Si le passager est trouvé sans le billet/contrat, il devra payer le double du prix du voyage, en accordant le remboursement des dommages relatifs. Les billets endommagés sont considérés comme nuls et non avenus.
2.2 Les passagers sont responsables des données personnelles fournies au moment de la réservation. Le transporteur ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de contacter le Passager, en cas de nécessité, si ses données personnelles sont manquantes ou incorrectes. Si le passager ne reçoit pas le billet réservé en ligne ou par le contact centre, il doit contacter immédiatement le contact centre SNAV.
2.3 Le billet n'est pas une facture. Les passagers souhaitant obtenir une facture doivent en faire la demande lors de l'achat du billet, en exprimant explicitement le besoin d'une facture électronique et en indiquant les dates correctes de la facture avant l'achat du billet.
2.4 Le prix indiqué sur le billet de passage est celui du tarif en vigueur à la date de son émission. Les tarifs peuvent être modifiés à la baisse ou à la hausse jusqu'à la date d'émission du billet. Les remises et réductions spéciales n'ont pas d'effet rétroactif sur les billets déjà émis.
2.5 Le prix du billet comprend tous les suppléments, taxes et frais portuaires, dont les montants sont susceptibles d'être modifiés, ainsi que des frais de prévente pouvant aller jusqu'à 1,50 € par passager et par véhicule et des frais de réservation de 1,00 € par trajet. Le prix du billet ne comprend pas la fourniture de nourriture à bord, qui reste à la charge du passager.
2.6 Sur les ferries de croisière Ro-Ro, le passager peut acheter un menu à bord avec le billet ; dans ce cas, le billet de voyage indiquera le bon de repas acheté à l'avance. La non-consommation partielle ou totale des repas ne donne droit à aucun remboursement.

Art. 3 - Hébergement

3.1 Le passager reconnaît que différents types d'hébergement sont disponibles à bord des ferries de croisière, qu'il peut sélectionner jusqu'au moment de l'achat (différents types de cabines, hébergement en fauteuil et accès au pont). Une fois que le billet a été émis, le passager occupera la place indiquée et/ou, en l'absence de celui-ci, la place indiquée par l'équipage. En cas de nécessité objective, la compagnie a la faculté d'attribuer un autre logement au passager. Si la place attribuée est de type supérieur, aucune différence de tarif ne sera appliquée, tandis que si le nouveau logement est de type inférieur, le supplément sera remboursé au Passager, sous réserve de la faculté de ce dernier de résilier le contrat conformément à la loi.
3.2 Les logements (cabines et fauteuils) doivent être libérés avant l'heure d'arrivée du bateau, afin de permettre l'exécution des opérations de débarquement en toute sécurité. Les méthodes et heures de départ, ainsi que les indications sur les points de rassemblement dans les zones communes seront annoncées par le capitaine.
3.3 Pendant la navigation sur les bateaux rapides, les passagers doivent rester assis à leur place.

Art. 4 - Conditions Médicales des Passagers

4.1 Le Capitaine a le droit de refuser l'embarquement aux sujets qui, à discrétion de la compagnie, se trouve dans des conditions physiques ou psychiques telles qu'il ne peut pas voyager ou tout sujet susceptible de présenter un danger pour les autres passagers en raison de la consommation de drogues, d'hallucinogènes, d'alcool ou en cas de maladie. Dans ces cas, le passager n'aura pas droit au remboursement des dommages et sera tenu responsable des dommages causés au navire, à ses équipements et accessoires, à des tiers et à des objets tiers.
L'acceptation éventuelle du passager à bord par SNAV ne doit pas être considérée comme une renonciation à l'un quelconque de ses droits à exercer ultérieurement, en ce qui concerne les conditions du passager, qu'elles soient connues ou non au moment de l'embarquement et/ou du départ du navire.
4.2 Les passagers à mobilitée réduite, handicapés, malades ou autres personnes qui ont besoin d'une assistance particulière (par exemple, les passagers qui ont besoin de transporter une buse et une bouteille d'oxygène) sont tenus de le notifier lors de la réservation à la billetterie du port ou par le numéro de téléphone 0814285555, ou lors de la réservation en ligne en signalant le champ dans les données du passager.
Les passagers ayant besoin d'une assistance spécifique doivent présenter des documents attestant de leur droit, sur demande, au moins 48 heures avant le départ prévu, afin de permettre au transporteur de fournir l'assistance nécessaire et/ou de vérifier la faisabilité du transport lui-même. Le transporteur met à disposition des cabines pour les personnes à mobilité réduite, si disponibles.
4.3 À partir de la fin du 6ème mois de grossesse, les femmes enceintes qui ne présentent pas de complications liées à la gestation doivent se faire délivrer une autorisation médicale faite explicitement pour ce voyage en mer spécifique, délivrée au plus tôt 7 jours avant le départ et doivent la présenter à l'officier du navire, au commissaire de bord ou au personnel à bord sur demande.
Dans tous les autres cas, les femmes enceintes doivent toujours obtenir une autorisation médicale, quel que soit le mois de grossesse. Ceci s'applique sans préjudice du pouvoir discrétionnaire du capitaine de refuser l'embarquement s'il estime que la femme enceinte n'est pas en mesure de voyager.

Art. 5 - Enregistrement/Check-in

5.1 En application des lois internationales sur la sécurité (Code ISPS), l'heure limite d'arrivée à l'enregistrement pour les passagers avec des véhicules doit être avant l'heure de départ prévue du navire à la billetterie SNAV.
- Pour la ligne Italie- Croatie: les passagers doivent se présenter au moins 3 heures avant l'heure de départ
- Pour la ligne Naples- Iles Eoliennes et Îles Pontines: les passagers doivent se présenter au moins 1 heure avant l'heure de départ
5.2 L'embarquement n'est pas garanti après la durée susmentionnée.
5.3 Les passagers qui se sont enregistrés doivent rester dans la zone d'embarquement.
5.4 Les départs pour et des îles Eoliennes à des heures fixes sont opérés par SNAV ou un autre transporteur pour le compte de SNAV. Aucun remboursement ne sera reconnu au passager qui n'embarque pas à bord du navire, après l'enregistrement.

Art. 6 - Documents

6.1 Correspondances nationales: tous les passagers, adultes et enfants, doivent voyager avec une pièce d'identité en cours de validité.
6.2 Passagers de moins de 14 ans: depuis Mai 2011 (décret-loi 70/2011), la carte d'identité peut être demandée dès la naissance. Il est précisé que la validité de la pièce d'identité varie en fonction de l'âge du titulaire:
- 3 ans de validité pour les sujets de moins de 3 ans
- 5 ans pour les sujets âgés de 3 à 18 ans
- Les passagers âgés de moins de 14 ans ne peuvent pas voyager seuls. Ils doivent être surveillés en permanence par leurs parents et/ou tuteurs et ne peuvent pas transiter sur le bateau sans être accompagnés. En aucun cas, la société ne peut être tenue responsable d'un accident ou d'un dommage survenu par un transporteur en raison de l'ignorance des règles ci-dessus.
- Les passagers âgés de 14 à 18 ans peuvent voyager seuls, à condition de disposer d'une autorisation écrite des parents ou du tuteur qui débarrasse la compagnie de toute responsabilité.
6.3 Connexions avec la Croatie
- Passeport/carte d'identité en cours de validité pour les voyages à l'étranger: le passager doit voyager avec une pièce d'identité en cours de validité (passeport ou carte d'identité valable pour les voyages à l'étranger). Le passeport doit être valide au moins pendant (90) jours à compter de la date de retour. La pièce d'identité doit être valide et adaptée en fonction de la destination choisie (passeport ou carte d'identité valable pour les voyages à l'étranger).
Veuillez noter que lors des entrées en Croatie, des problèmes ont été signalés en ce qui concerne l'acceptation des cartes d'identité en format papier renouvelées avec cachet et parfois, les détenteurs de cartes d'identité électroniques renouvelées avec un certificat délivré par la municipalité se sont vu refuser l'entrée. Par conséquent, afin d'éviter les désagréments, nous recommandons aux passagers dont le document expire de le renouveler complètement.
- Voyages à l'étranger pour les sujets mineurs : Tous les sujets mineurs italiens qui voyagent, doivent être en possession d'un document individuel. Par conséquent, les mineurs, même s'ils sont inscrits sur le passeport des parents avant le 25 novembre 2009, doivent être titulaires d'un passeport individuel ou, dans le cas où les pays saisis reconnaissent sa validité, d'une carte d'identité adaptée aux voyages à l'étranger conformément à la lettre circulaire n° 1 du 27 janvier 2012 du Ministère de l'intérieur « la carte d'identité valable pour les voyages à l'étranger délivrée à des mineurs de moins de quatorze ans peut indiquer, sur demande, le nom des parents ou du tuteur ». En l'absence de cette indication, il faut obtenir avant le voyage un certificat d'état familial ou un extrait de l'acte de naissance du mineur, à présenter à la douane à la demande des autorités.
- Jusqu'à l'âge de 14 ans, les mineurs italiens peuvent voyager à l'étranger à condition qu'ils soient accompagnés d'au moins un parent ou d'un tuteur ou à condition que le nom de la personne, de l'organisme ou de l'entreprise de transport à laquelle les mineurs sont confiés, soit mentionné sur le passeport ou la déclaration d'accompagnement délivrée par qui peut donner son consentement ou son autorisation conformément à l'art. 3, lettre a) de la loi n° 1185 du 21 novembre 1967, tamponnée par une autorité d'émission (Département de la Police en Italie, Bureau Consulaire).
- Les véhicules doivent être accompagnés des documents suivants pour entrer en Croatie : permis de conduire italien, carte grise et assurance italienne.
- Afin de conduire un véhicule appartenant à un autre sujet, nous vous suggérons d'obtenir une procuration écrite, signée par le propriétaire de la voiture et accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité de ce dernier. En Croatie, un permis de conduire de catégorie A2 est requis pour conduire des véhicules d'une cylindrée supérieure à 50 cc.
- Néanmoins, la compagnie invite les passagers à obtenir des informations actualisées auprès de leur service de police local, ainsi que dans les ambassades ou consulats du pays de destination accrédités en Italie et/ou auprès de leur agent de voyages. Aucun remboursement ne sera effectué lors de l'enregistrement avec un document expiré ou inapproprié.

Art. 7 – Embarquement et débarquement des véhicules

7.1 Les véhicules sont embarqués dans l'ordre indiqué par le capitaine du navire et/ou ses assistants et son personnel. Les véhicules sont embarqués, garés (avec le frein à main tiré, le train engagé, l'alarme et les dispositifs antivol débrayés, les fenêtres fermées, les serrures ouvertes et la clé de contact accrochée au tableau de bord) et débarqués par le passager qui doit se conformer aux instructions données par l'équipage présent pendant les opérations.
Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'embarquer des véhicules transportant des marchandises dangereuses ou nocives, non autorisées par la réglementation en vigueur, et des conteneurs qui stockent des produits inflammables. Il doit être informé si la voiture est fournie au GPL/méthane lors de la réservation et également au personnel chargé des opérations d'embarquement, afin de garer la voiture dans des zones appropriées du navire. La vanne du réservoir doit être fermée et alimentée en essence lors du chargement.
7.2 Les longueurs des véhicules sont considérées dans l'ensemble, y compris les crochets de remorquage, les volants ou autres. Les camping-cars, caravanes, voitures tout-terrain ou véhicules de toute façon d'une hauteur supérieure à 1,80 mètre du sol et/ou d'une largeur supérieure à 1,85 mètre doivent être signalés lors de la réservation. Le véhicule est accepté en tant qu'unité de chargement unique sans déclaration de valeur. Le Passager qui a l'intention de déclarer la valeur du véhicule embarqué, doit la formaliser par écrit avant d'acheter le billet, car dans ce cas, le coût du transport du véhicule sera calculé en fonction de la valeur déclarée. Par conséquent, toute déclaration de valeur présentée après l'achat du billet ne sera pas acceptée.
7.3 SNAV sera responsable de la perte ou des dommages subis par le véhicule embarqué avec le passager, dans les limites fixées par les articles 422 et 423 du Code de la Navigation, et exclusivement dans le cas où l'incident est imputable à la compagnie et signalé à l'équipage lorsqu'il se produit, avec l'établissement ultérieur du rapport de sinistre par le capitaine.
7.4 Si les caractéristiques et les dimensions du véhicule ne correspondent pas à celles déclarées par le passager et indiquées sur le billet, le chargement ne sera autorisé qu'après vérification de la disponibilité par l'équipage et sur paiement des éventuelles différences de prix. Le non-respect des règles susmentionnées entraînera l'annulation du billet.

Art. 8 - Bagages

8.1 Le prix du billet comprend les frais pour le bagage à main du passager, qui doit être de taille maximale 50x35x20cm et peser un maximum de 9 kg par passager. Le prix du billet n'inclut pas les frais pour les services de rayonnages aériens. Les bagages doivent contenir exclusivement les effets personnels du passager, rangés de manière ordonnée dans les bagages, les sacs de voyage, les boîtes, les étuis et autres. À l'exclusion des dispositions énoncées au point 9.4, les bagages sont pris en charge par le passager qui est responsable de leur contenu.
8.2 Sur les ferries de croisière, chaque passager peut transporter ses bagages à l'intérieur de la cabine. Le passager peut entreposer gratuitement des objets de valeur, des objets précieux ou de l'argent liquide au bureau du commissaire de bord, à condition qu'ils ne soient pas encombrants. La compagnie de navigation se réserve le droit d'offrir le service de stockage des bagages sur certains navires, moyennant paiement.
8.3 Sur les navires à grande vitesse, le passager peut garder son bagage à main avec lui, dans les limites fixées au point 9.1, en veillant à ne pas le poser sur les sièges ou les couloirs de transit. Si les bagages ne peuvent pas être stockés au siège attribué en raison de

leurs tailles, le passager doit les stocker dans les zones indiquées par l'équipage, sur présentation du billet indiquant le bagage.
8.4 Sur la ligne Naples – Îles Éoliennes, lors de l'enregistrement, la compagnie remettra au passager une étiquette indiquant le lieu de destination, que ce dernier apposera sur les bagages. Les bagages seront laissés à l'équipage et stockés dans la zone à bagages appropriée. Dans ce cas, les bagages peuvent être récupérés à l'arrivée, en montrant le bordereau d'étiquette qui reste avec le passager.
8.5 La Compagnie est responsable des bagages perdus ou endommagés dans les limites fixées par l'article 412 du Code de la Navigation (le remboursement est de 6,19 € maximum par bagage et par kg) et uniquement dans le cas où l'équipage vérifie les dommages et que cela est consigné dans le journal de bord, deuxième section, par le capitaine.
8.6 En vertu du principe de bonne foi dans l'exécution du contrat, le passager a le devoir d'informer immédiatement l'équipage, avant ou à l'atterrissage, de toute perte ou détérioration des bagages et des objets transportés. L'omission de signaler les dommages visibles aux bagages entraîne la nullité des droits énoncés dans les articles 412, 435 du Code de la navigation et le règlement CE 392/2009.
8.7 Ce n'est qu'en cas de dommages non visibles ou de perte de bagages que le passager doit empêcher une réclamation écrite dans les quinze jours suivant la date d'atterrissage ou à compter de la date à laquelle les bagages ont été restitués ou devraient être restitués (art. 15 du règlement CE 392/2009).
8.8 Objets perdus - La compagnie n'est pas responsable de la perte et/ou du vol des biens des passagers ou des bagages laissés à bord des navires. Les passagers peuvent signaler le sinistre à la compagnie en remplissant le formulaire « réclamations et suggestions » à www.snav.it. Tout bagage laissé à bord ou dans la zone d'embarquement sans garde et non réclamé par un passager ayant le droit de le récupérer sera conservé dans un lieu jugé approprié par la compagnie pour une durée maximale de 30 jours. Passé ce délai, les objets trouvés et non réclamés seront remis au maire de la municipalité où la découverte a eu lieu.

Art. 9 – Animaux de compagnie

9.1 Sous réserve des dispositions contraires prévues par la loi, les animaux de compagnie sont autorisés sur les ferries de croisière (par exemple, les chats, les chiens, etc.). Afin d'être autorisés à bord, en général, tous les animaux de compagnie doivent être en possession d'un billet, d'un certificat vétérinaire attestant qu'ils sont en bonne santé et qu'ils doivent avoir subi la prophylaxie contre les parasites externes. Les chiens doivent être inscrits au registre canin.
9.2 Afin de se conformer aux normes hygiéniques-sanitaires. Les animaux de compagnie doivent voyager dans le chenil ou dans des cabines spécifiques (dans la limite de 2 animaux par cabine).
9.3 Dans les cabines acceptant les animaux de compagnie, dans le cas où le propriétaire n'est pas présent, le chien doit être transféré dans le chenil ou la cage, car il est interdit aux passagers de le laisser à l'intérieur de la cabine et des espaces communs. Un espace extérieur est disponible pour promener les chiens, qui doivent être tenus en laisse et avec une muselière. Par dérogation partielle à ce qui précède, les chiens-guides qui accompagnent les passagers malvoyants sont autorisés dans les zones du navire, ainsi que les chiens de la Protection Civile Nationale, accompagnés d'un certificat approprié et en service
9.4 Les animaux de compagnie voyagent sous la garde et la responsabilité du passager. Conformément à l'arrêté du Ministère de la Santé du 27 août 2004, les propriétaires doivent appliquer la muselière et la laisse à leurs chiens lorsqu'ils se promènent dans les lieux publics et les moyens de transport. Les passagers sont responsables de tout dommage causé à des objets ou à des tiers, liés à leurs animaux de compagnie. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de saisie ou d'autorisation éventuelle d'animaux de compagnie par les autorités médicales du port d'embarquement/débarquement ainsi qu'en cas d'accidents survenus sur des animaux de compagnie, leur fuite, leur perte ou leur mort survenue pendant le transport ou lors de l'embarquement ou de l'atterrissage, sous réserve de tous les cas de malveillance et/ou de faute imputables au transporteur.

Art. 10 – Échec du départ

10.1 Le Passager qui ne se présente pas à l'enregistrement dans les délais établis (art. 5) ou qui ne monte pas à bord du ferry, n'aura droit à aucun remboursement du prix payé, même partiellement. De plus, aucun remboursement ne sera reconnu dans les cas suivants:
– refuser l'embarquement pour des raisons de sécurité, même si le Passager s'enregistre dans les délais établis ;
– si le Passager est en possession d'un document impropre au débarquement au port de destination (ex : la non-présentation ou l'expiration d'une pièce d'identité, ou une pièce d'identité impropre au voyage);
– si le Passager n'embarque pas à temps après l'enregistrement;
– si le nom du passager n'est pas indiqué sur le billet.

11 – Annulation, retard, interruption, modification des horaires ou de l'itinéraire

11.1 Dans les cas prévus par le Code de la navigation et en cas de nécessité objective et/ou de force majeure, le transporteur a la faculté d'annuler le départ prévu, de modifier l'itinéraire (ajout ou omission de ports d'escale) et de modifier le port de départ.
11.2 En cas de retard du départ, le Passager sera informé et assisté conformément aux articles 16 et 17 et bénéficiera des protections prévues à l'article 18 du Règlement UE n° 1177/2010, sans préjudice des exemptions prévues par l'article 20 du même Règlement. En cas d'arrivée retardée au port de destination, sans préjudice des dérogations prévues à l'art. 20 du Règlement UE n° 1177/2010, s'il est éligible, le Passager aura droit à une indemnité conformément à l'article 19 du même Règlement.
11.3 Le Capitaine, dans les cas prévus par le Code de la Navigation et en cas de nécessité objective et/ou de force majeure, est pleinement autorisé à procéder sans pilote, à remorquer et à assister d'autres navires en toute circonstance,s'écarter de la route ordinaire dans n'importe quelle direction, pour toute distance et portée liées à ses devoirs de capitaine, tels que définis par le Code de navigation et les conventions internationales. Dans cette hypothèse, il peut modifier l'itinéraire du navire, également dans le sens inverse ou sur l'itinéraire habituel, transférer des passagers et des véhicules sur tout autre navire ou moyen de transport, qu'il appartienne ou non au transporteur,dirigé vers le port de destination. Avant le départ, le Passager doit vérifier qu'aucune modification n'a été apportée à l'heure de départ indiquée sur le billet. Le nom du navire qui effectue le transport, s'il est indiqué sur le billet, n'est qu'indicatif car un autre navire pourrait être utilisé, également d'un autre transporteur.
11.4 Le transporteur n'est pas responsable des dommages causés par un retard ou une inexécution ou une non-conformité de l'exécution du transport si l'événement est lié à un cas fortuit, à un cas de force majeure, à de mauvaises conditions météorologiques, à des grèves et à des défaillances techniques constitutives d'un cas de force majeure ou à d'autres causes qui ne lui sont pas imputables, conformément à l'art.402, 403, 404 et 408 du Code de navigation et les cas prévus par l'art. 20 du règlement UE n° 1177/2010.11.5 En aucun cas, le transporteur ne sera tenu responsable des retards dus aux opérations portuaires.

Art. 12 – Remboursements et modifications

12.1 Une fois conclu, le contrat ne peut pas être résilié par les parties contractantes. Toutefois, SNAV, par dérogation à l'article 400 du Code de la navigation, accorde au passager qui n'a plus l'intention ou qui n'est plus en mesure de partir, la faculté d'être remboursé du prix partiel du billet. À l'exception des frais de prévente et de réservation, qui doivent toujours être payés par le passager et ne sont pas remboursable, le remboursement sera de 100% du prix du billet si le passager écrit un avis à callcenter@snav.it au moins 30 jours avant la date de départ, en outre le remboursement sera de 80% du prix du billet si le passager écrit un avis à callcenter@snav.it dans la période comprise entre le 29 et 48 heures avant le départ, et enfin le remboursement sera de 50% du prix du billet si le passager rédige un avis entre 48 et 4 heures avant le départ. Aucun remboursement ne sera reconnu au passager qui transmet la demande d'annulation entre 4 heures avant le départ et jusqu'au départ et en cas de non-présentation pour quelque raison que ce soit (no show). Le montant total des billets contenant des tarifs spéciaux tels que fixés par l'article suivant ou soumis à des tarifs promotionnels indiqués de temps à autre et promus dans des brochures d'information, des sites Web ou des agences de voyages n'est pas remboursable.
12.2 Les billets émis au nom du passager ne peuvent pas être transférés. Tous les billets sont exclusivement valables pour la date, l'itinéraire et l'heure indiqués sur celui-ci. Par dérogation à ce qui précède, SNAV accorde au passager le droit de modifier la date, l'itinéraire et/ou l'heure, après vérification des disponibilités.
12.3 Pour la modification du billet effectuée au moins 30 jours avant la date de départ, le passager ne paiera aucun montant à titre de frais de modification, tandis que seule la différence de tarif sera appliquée. Pour les modifications de billets effectuées entre le 29ème jour et 48 heures avant le départ, le passager sera tenu de payer le montant de 20,00 euros par itinéraire modifié dans le cas où, à la suite des modifications, le nouveau billet est d'un montant égal ou inférieur au billet d'origine.Toute modification du billet émis ne donne pas droit à un remboursement. Si, à la suite des modifications, le nouveau billet est d'un montant supérieur à l'original, le passager devra payer le montant de 20,00 euros par itinéraire modifié plus la différence de tarif. Pour le changement de nom uniquement dans la liste des passagers, les frais de modification sont de 10,00 euros par itinéraire modifié. Dans les dernières 48 heures avant le départ, aucun changement de billet ne sera possible. Les exceptions à ce qui vient d'être décrit sont les billets contenant des tarifs spéciaux visés à l'article suivant ou promus de temps à autre par tous les canaux d'information et de vente, pour lesquels, sans préjudice de ce qui a déjà été payé, le montant total du nouveau billet réservé doit être payé.

Art. 13 – Tarifs spéciaux

13.1 Tous les tarifs spéciaux et/ou promotionnels sont soumis à la disponibilité des places et sont proposés automatiquement par les différents systèmes de réservation. Application Happy Price : l'application du tarif « Happy Price » varie en fonction de la réservation et/ou de la date de départ, du nombre de passagers, de l'hébergement sélectionné, du système de réservation utilisé et est soumise à la disponibilité des places lors de la réservation.

Art. 14 – Réclamations et avis des passagers

14.1 En vertu du principe de bonne foi dans l'exécution du contrat, le passager doit informer immédiatement l'équipage de tout problème afin que la compagnie puisse le résoudre rapidement. Pour tout problème relatif à l'hébergement à bord, et sans préjudice des dispositions de l'article 3, sur les ferries rouliers, le passager peut se plaindre auprès du commissaire de bord.
14.2 Afin de permettre aux passagers de laisser leurs rapports et leurs impressions sur la traversée, des formulaires de commentaires spéciaux sont disponibles à bord.
14.3 Pour transmettre une réclamation ou une demande d'indemnisation, le passager, titulaire du billet, peut envoyer des réclamations et/ou des suggestions en remplissant le formulaire prévu à cet effet disponible sur notre site web www.snav.it Alternativement, le passager, titulaire du billet, peut envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à SNAV S.p.A. Legal Office, Stazione Marittima, Molo Angioino 80133 Naples. Le demandeur doit fournir son nom, son prénom, ses coordonnées, joindre une copie du billet et/ou de la carte d'embarquement à son nom et le motif de son insatisfaction. Le passager autorise le Transporteur à utiliser les données personnelles. Pour soumettre une réclamation ou une demande d'indemnisation, la personne qui soumet la réclamation doit être l'un des passagers. Les demandes d'indemnisation ne peuvent concerner que les personnes réservées sur mandat exprès d'elles-mêmes.
14.4 Les droits des passagers en ce qui concerne une demande de retard et/ou d'indemnisation sont annulés s'ils ne sont pas faits et/ou présentés au siège juridique de la Société, par le biais du formulaire « reclami e suggerimenti » ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou rédiger un PEC à ufficiolegalesnav@pec.it dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été fourni ou aurait dû l'être.

14.5 Les blessures ou les dommages aux personnes ou aux biens doivent être signalés immédiatement au commandement à bord du navire sur lequel le voyage a été effectué.

Art.15 – Information des passagers et protection des données personnelles

15.1 Conformément à l'arrêté ministériel du 13 octobre 1999 portant application de la directive européenne n° 41 du 18/06/1998 modifiée par la directive (UE) 2017/2109 du 15 novembre 2017 et la réglementation relative à l'application du code ISPS sur la réglementation antiterroriste, et du programme national de sécurité maritime contre d'éventuelles actions internationales illégales, tout passager est tenu d'informer la Société, leur nom, prénom, sexe, catégorie d'âge (nourrisson, enfant, adulte) ou âge ou année de naissance ainsi que, à la demande du passager, des informations concernant son besoin de soins particuliers et/ou d'assistance en cas d'urgence et, des coordonnées telles que l'e-mail et le téléphone afin de permettre au transporteur de transmettre le billet acheté en ligne et/ou de le contacter en cas de besoin à des fins strictement liées à l'exécution du contrat du transport maritime.
15.2 Le traitement des données à caractère personnel par le transporteur est effectué dans le seul but de l'exécution du contrat et de l'exécution des obligations prévues par la loi, dans le plein respect des dispositions de la législation susmentionnée et de l'article 6 du règlement UE n° 679/2016, conformément aux informations disponibles sur www.snav.it/privacy.
15.3 Lors de l'enregistrement, des contrôles à bord et à la mer, le transporteur peut effectuer des contrôles de sécurité et exiger du passager qu'il présente des pièces d'identité afin de vérifier que les données sont conformes.
15.4 La responsabilité de SNAV n'est pas engagée en cas de vidéos et/ou de photos publiées sur le web réalisées par des passagers représentant d'autres personnes à bord.

Art. 16 – Informations de sécurité et coûts ISPS

16.1 Conformément aux dispositions du code international ISPS concernant les lois antiterroristes, les passagers doivent présenter le billet et la pièce d'identité à la demande de l'officier du navire. Ils doivent également permettre d'éventuelles inspections de leurs bagages, si nécessaire. Ces contrôles peuvent également être effectués par les autorités portuaires. Veuillez noter qu'une distance minimale de 50 mètres doit être maintenue avec les navires et les navires à grande vitesse lorsque ces derniers sont amarrés au port. De plus, la Société informe que les autorités portuaires peuvent avoir des demandes supplémentaires et facturer des taxes supplémentaires, qui n'ont pas été quantifiées au préalable.
16.2 Le code ISPS s'applique aux lignes internationales et nationales de classe A. Pour les compagnies maritimes nationales à courte distance, le code ISPS ne s'applique pas, mais dans des cas spécifiques (ligne de liaison maritime entre Naples et les îles Éoliennes), des mesures de sécurité limitées s'appliquent en application des réglementations nationales.
16.3 Il est strictement interdit de transporter à bord des armes de toute nature, des munitions, des explosifs, des carburants ou d'autres substances nocives ou dangereuses.
16.4 Il est strictement interdit d'apporter à bord des stupéfiants ou d'autres substances dont le transport ou la possession est illégal en vertu des lois de l'État et de la réglementation en vigueur.
16.5 Dans le cas où, à l'embarquement ou pendant la navigation, un passager est trouvé en possession d'armes, ou semble être dans un état tel (en raison d'une maladie, d'une ivresse ou d'autres raisons) qu'il présente un danger ou une gêne pour lui-même ou pour autrui, le capitaine du navire peut refuser l'embarquement et/ou prendre toutes les mesures requises par la loi.
16.6 Il est strictement interdit d'utiliser des drones à bord.

Art. 17 – Prescription

Les droits découlant du contrat de transport de personnes, de bagages et de véhicules sont prescrits à l'expiration des dispositions des articles 418 et 438 du Code de la navigation.

Art. 18 – Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est régi par les lois italiennes et interprété conformément à celles-ci. Tout litige sera exclusivement dévolu au Tribunal de Naples. Néanmoins, si le passager réside en Italie et est considéré comme un consommateur au sens des lois italiennes applicables, la compétence sera attribuée au tribunal de résidence ou de domicile de ce dernier.

SNAV S.p.A.
Contact Center
+39.081.42.85.555
www.snav.it