

## CONDIZIONI DI TRASPORTO – CROAZIA, ISOLE EOLIE, ISOLE PONTINE

### Art. 1 – Generalità

1.1 Il presente contratto ha ad oggetto il trasporto marittimo di passeggeri dal porto di partenza al porto di arrivo così come disciplinato dagli articoli 396 e seguenti del codice della navigazione e simili normativa nazionale e internazionale, dalle condizioni di trasporto e dal Regolamento UE n. 1177/2010 e viene concluso al momento dell'acquisto del titolo di viaggio.

1.2 Ai fini del presente contratto si precisa quanto segue:

- Per **Passeggero** si intende ogni persona che abbia stipulato un contratto di trasporto marittimo di persone e, per l'effetto, sia titolare di biglietto di passaggio emesso dal vettore attraverso i suoi canali di vendita diretti (biglietterie, sito internet, web app) e/o indiretti (agenzie di viaggio partner e/o autorizzate) e che viaggi sulla unità navale preposta al collegamento.

- Per **Vettore** si intende la società SNAV S.p.A. di seguito indicata come "Società" o "Compagnia". Il vettore marittimo è normalmente il vettore contrattuale. L'unità navale utilizzata per il trasporto può far parte della flotta SNAV o di altro vettore effettivo, a qualunque titolo utilizzata.

- Per **Servizio di trasporto marittimo di passeggeri** si intende il servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare effettuato sulla tratta indicata sul titolo di viaggio comprensiva della sistemazione a bordo e dell'eventuale veicolo al seguito, qualora previsto, secondo un orario stabilito. I tempi di traversata sono da intendersi assolutamente indicativi, **dunque non tassativi**, e calcolati sulla base della distanza fra i porti in condizioni meteo - marine favorevoli.

- Il biglietto di passaggio costituisce il titolo o contratto di viaggio.

- Per **unità navale** si intende qualsiasi tipologia di unità utilizzata dalla Compagnia per l'esecuzione del contratto di trasporto.

1.3 Il vettore si impegna a trasportare il passeggero e, a seconda del tipo di unità navale impiegata e della tratta servita, l'eventuale veicolo al seguito, con le modalità previste nelle condizioni di trasporto di seguito indicate che il passeggero, prima dell'acquisto del biglietto, si impegna ad esaminare e ad osservare puntualmente e che, pertanto, si considerano integralmente conosciute ed accettate da chiunque acquisti e/o utilizzi i biglietti di passaggio emessi dalla società.

1.4 Non costituiscono parte del contratto gli eventuali servizi accessori erogati dal vettore che non siano esplicitamente indicati nel biglietto e che sono venduti separatamente.

1.5 Il presente contratto si applica esclusivamente nei casi in cui la SNAV è vettore contrattuale e, per l'effetto emette il titolo di viaggio.

### Art. 2 – Biglietto

2.1 Il biglietto di passaggio è personale, non è cedibile a terzi ed è valido solo per il trasporto in esso specificato. Il passeggero è tenuto a custodire il biglietto per tutta la durata del viaggio per giustificare il proprio diritto al viaggio e ad esibirlo al personale della Società addetto al controllo che ne facesse richiesta. Il passeggero che fosse trovato a bordo sprovvisto del biglietto sarà tenuto al pagamento del doppio del prezzo di passaggio oltre alle sanzioni previste dall'art. 40 comma 4 della legge regionale n. 3/2002. I biglietti recanti abrasioni e/o correzioni sono considerati nulli. Il biglietto non utilizzato entro la data di partenza indicata perderà validità senza diritto al rimborso. Non sarà rilasciato duplicato per biglietti smarriti o rubati. Il passeggero è responsabile della corretta indicazione dei dati dichiarati in fase di prenotazione on line. E' onere del passeggero contattare immediatamente il Contact Center della SNAV nel caso di mancata ricezione del biglietto acquistato on line o tramite Contact Center e verificare l'esattezza dei dati ivi riportati.

2.2 Il passeggero è responsabile della corretta indicazione dei dati dichiarati in fase di prenotazione. La società declina ogni responsabilità in caso di impossibilità di comunicare con il passeggero a causa dell'inesatta incompleta compilazione dei dati richiesti. È onere del passeggero contattare immediatamente il Contact Center nel caso di mancata ricezione del biglietto acquistato on line o tramite Contact Center.

2.3 Il prezzo indicato nel biglietto di passaggio è quello della tariffa vigente alla data dell'emissione dello stesso. Le tariffe possono subire modifiche in diminuzione o in aumento fino al momento dell'emissione del biglietto. Gli sconti e le riduzioni particolari maturati a seguito dell'emissione del titolo di viaggio non hanno efficacia retroattiva.

2.4 Supplementi, tasse portuali e diritti - Il prezzo del

biglietto comprende eventuali supplementi, tasse e diritti portuali, i cui importi sono suscettibili di variazioni, nonché diritti di previdita fino ad €1,50 per passeggero e veicolo e diritti di prenotazione pari ad €1,00 a tratta. Nel prezzo del biglietto non è compresa la somministrazione di vitto a bordo che rimane a carico del Passeggero.

2.5 Controlli sottobordo e a bordo - La Società, con ispettori, proprio personale di terra o di bordo, potrà effettuare controlli sui titoli di viaggio agli imbarchi, nonché durante la navigazione. Il passeggero è tenuto a collaborare con il personale preposto ai controlli al fine di facilitare le operazioni di imbarco e ad esibire il documento di riconoscimento, ove richiesto, ed in particolare in caso di possesso di biglietto residente.

2.6 Fatture - I biglietti non hanno valore di fattura ma sono da considerarsi quali scontini fiscali. I passeggeri interessati ad ottenere il biglietto con valore di fattura devono farne esplicita richiesta contestualmente all'atto dell'acquisto del biglietto, comunicando i dati necessari all'emissione della fattura elettronica, prima dell'emissione del biglietto stesso. Successivamente all'acquisto non sarà più possibile richiedere l'emissione della fattura. Si precisa che per i titoli di viaggio acquistati attraverso il sito web [www.snav.it](http://www.snav.it), la richiesta di emissione fattura dovrà pervenire alla scrivente Società entro 24 ore dalla prenotazione compilando il web form online disponibile al link <https://www.snav.it/fatture>.

2.7 Sulle navi traghetti ro-ro il passeggero può provvedere all'acquisto, quale servizio accessorio, di un menu di bordo contestualmente all'acquisto del biglietto, in tal caso il biglietto di viaggio conterrà la specifica del pasto pre – acquistato. Il parziale o mancato consumo dei pasti non dà diritto a nessun rimborso.

### Art. 3 – Sistemazione

3.1 Il passeggero prende atto che sulle navi traghetti, al momento dell'acquisto, può optare per diverse tipologie di sistemazione (varie tipologie di cabine, la sistemazione in poltronca e il passaggio ponte). Una volta emesso biglietto il passeggero occuperà il posto ivi indicato e/o, in mancanza, quello che gli verrà indicato dal personale di bordo. La Compagnia, in caso di oggettiva necessità, ha la facoltà di destinare il Passeggero a un posto diverso. Nel caso in cui il posto assegnato fosse di tipo superiore, non verrà richiesta differenza di tariffa, mentre nel caso in cui il posto di nuova assegnazione fosse di tipo inferiore, verrà corrisposta al Passeggero la differenza pagata in più, fatta salva la facoltà da parte del Passeggero medesimo di risolvere il contratto ai sensi di legge.

3.2 Le sistemazioni (cabine e poltroncine) 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.

3.3 Sulle unità veloci durante la navigazione i passeggeri sono tenuti a rimanere seduti al loro posto.

### Art. 4 – Condizioni sanitarie

4.1 Il Comandante ha facoltà di rifiutare il passaggio a chiunque si trovi, a giudizio della società stessa, in condizioni fisiche o psichiche tali che non gli consentano di affrontare il viaggio o chiunque risulti, per abuso di stupefacenti, allucinogeni, alcool, malattia o infermità, pericoloso per gli altri Passeggeri. In tali casi il passeggero non avrà diritto al risarcimento dei danni e sarà a sua volta responsabile per danni arrecati all'unità navale, a tutte le sue dotazioni ed equipaggiamenti, a terzi nonché a cose di terzi. L'eventuale accettazione del passeggero a bordo da parte della SNAV 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 stessa al momento dell'imbarco e/o partenza dell'unità navale.

4.2 I passeggeri a mobilità ridotta, disabili, ammalati o altre persone che richiedono un'assistenza particolare sono tenuti ad informare il Vettore, all'atto della prenotazione in biglietteria, o via telefono contattando il Contact center al 081.42.85.555 o all'atto della prenotazione on line spuntando l'apposita casella presente nella scheda dati passeggero, con cui si dichiara la propria condizione di PMR. Coloro che hanno necessità particolari, dovranno trasmettere, a richiesta del Vettore, almeno 48 ore prima della prevista partenza, idonea documentazione che attesti tale necessità al fine di consentire al Vettore di predisporre la necessaria assistenza e/o verificare la fattibilità stessa del trasporto, compilando il web form on line disponibile al link <https://www.snav.it/pmr>.

4.3 Per le donne in stato di gravidanza in condizioni di gestazione senza complicazioni, concluso il 6° mese di gravidanza, è necessario che la passeggera si doti di certificato medico emesso non più di 7 giorni prima della partenza che attesti l'idoneità ad affrontare il viaggio per mare, da presentare al Comandante che ne facesse richiesta. In tutti gli altri casi la passeggera in stato di gravidanza dovrà essere munita di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dal mese di gestazione. Resta ferma, comunque, la discrezionalità del Comandante

di rifiutare il passaggio qualora dovesse ritenere che la passeggera non sia in condizioni di affrontare il viaggio.

### Art. 5 – Presentazione all'imbarco

5.1 In applicazione della normativa internazionale in tema di sicurezza (Codice ISPS) le operazioni di accettazione (check-in) per i passeggeri con veicolo al seguito dovranno essere completate prima dell'orario di partenza presso la biglietteria SNAV dello Scalo.

5.2 Italia – Croazia: presentazione per il check-in almeno 3 ore prima della partenza;

5.3 Napoli – Isole Eolie e Pontine: presentazione per il check-in almeno a 30 minuti prima della partenza.

5.4 Il mancato rispetto da parte del Passeggero del termine di cui al punto 5.1. comporterà la possibile negazione dell'imbarco.

5.5 Il Passeggero che abbia effettuato il check-in dovrà restare nell'area di imbarco sino all'effettuazione dello stesso.

5.6 Le partenze da e per le Isole Eolie negli orari stabiliti sono effettuate da SNAV o, in alternativa ed a totale discrezione della Società, da altro vettore per conto di SNAV. Non sarà riconosciuto alcun rimborso al passeggero che, effettuato il check-in non salga a bordo della unità navale.

### Art. 6 – Documenti

6.1 Collegamenti nazionali: Tutti i passeggeri, adulti e bambini devono viaggiare con un documento di riconoscimento in corso di validità.

6.2 Minori di anni 14: A partire da maggio 2011 (Decreto-legge 70/2011 convertito in legge n. 106/2011), la carta d'identità può essere richiesta fin dalla nascita. Si precisa che la validità della carta d'identità varia a seconda dell'età del titolare ed è di: 3 anni per i minori di età inferiore a 3 anni; 5 anni per i minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni;

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.

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, disponibile sul sito snav.it, dell'esercente la potestà genitoriale che manlevi il Vettore di ogni responsabilità.

6.3 Collegamenti con la Croazia:

Passaporto/carta d'identità valida per l'espatrio: è necessario viaggiare con un documento di riconoscimento in corso di validità (passaporto o carta d'identità valida per l'espatrio). La validità residua del passaporto richiesta è di novanta (90) giorni dalla prevista data di conclusione del soggiorno. Il documento di riconoscimento deve essere in corso di validità ed idoneo in base alla destinazione prescelta (passaporto o carta d'identità valida per l'espatrio). Si precisa che per l'ingresso in Croazia sono state segnalate difficoltà nel riconoscimento delle carte di identità cartacee rinnovate con timbro e, talvolta, respingimenti per i possessori di carte di identità elettroniche rinnovate con un certificato rilasciato dal Comune. Pertanto, onde evitare spiacevoli inconvenienti si consiglia ai passeggeri con documento in scadenza di rinnovare totalmente il documento.

Viaggi all'estero dei minori: Tutti i minori italiani che viaggiano devono essere muniti di documento individuale. Pertanto i minori, anche se iscritti sui passaporti dei genitori in data antecedente al 25 novembre 2009, devono essere in possesso di passaporto individuale oppure, qualora gli Stati attraversati ne riconoscano la validità, o di carta d'identità valida per l'espatrio, ai sensi della Circolare del 27 gennaio 2012 del Ministero degli Interni "la carta d'identità valida per l'espatrio rilasciata ai minori di età inferiore agli anni quattordici può riportare, a richiesta, il nome dei genitori o di chi ne fa le veci". Qualora tale indicazione non dovesse essere presente, prima di intraprendere il viaggio è opportuno munirsi di un certificato di stato di famiglia o di estratto di nascita del minore da esibire in frontiera qualora le autorità lo richiedano.

Fino al compimento dei 14 anni i minori italiani possono espatriare a condizione che viaggino accompagnati da almeno un genitore o da chi ne fa le veci oppure che venga menzionato sul passaporto, o su una dichiarazione di accompagnamento rilasciata da chi può dare l'assenso o l'autorizzazione ai sensi dell'articolo 3, lettera a) della legge 21 novembre 1967, n. 1185, e vistata da un'autorità competente al rilascio (Questura in Italia, Ufficio Consolare all'Estero) il nome della persona, dell'ente o della compagnia di trasporto a cui i minori medesimi sono affidati.

Per l'ingresso in Croazia dei veicoli sono necessari i seguenti documenti: patente di guida, libretto di circolazione e assicurazione italiana o straniera. I cittadini con veicoli con targa estera sono pregati di presentarsi al check-in con il libretto dell'auto.

Per la conduzione di un veicolo non di proprietà, si raccomanda di dotarsi di una delega scritta, sottoscritta dal proprietario dell'auto ed accompagnata dalla fotocopia di un suo documento di riconoscimento. In Croazia, per la guida di un motore di cilindrata superiore ai 50 cc, è necessario possedere la patente di categoria A2.

In ogni caso la società invita tutti i passeggeri ad assumere informazioni aggiornate presso la propria Questura, nonché presso le Ambasciate o i Consolati del Paese di destinazione accreditati in Italia e/o nel proprio paese di provenienza o presso il proprio agente di viaggio. La presentazione all'imbarco con documento scaduto o non idoneo non costituisce motivo di rimborso.

### Art. 7 – Imbarco e sbarco veicoli

7.1 Sulle unità navali ove è possibile il trasporto di veicoli al seguito dei passeggeri gli stessi sono imbarcati nell'ordine disposto dal Comando di Bordo. I veicoli sono imbarcati, parcheggiati (con il freno a mano tirato, la marcia innestata, i sistemi di allarme e antifurto elettrico disinseriti, i vetri chiusi, le serrature aperte e la chiave di contatto appesa al cruscotto) e sbarrati a cura e responsabilità del passeggero che è tenuto ad osservare le indicazioni del personale di bordo presente durante le operazioni. Per motivi di sicurezza, è vietato il trasporto di veicoli che trasportino merci pericolose o nocive non ammesse dai vigenti regolamenti e di contenitori che contengano prodotti infiammabili. È necessario comunicare che l'auto è alimentata a Gpl/metano sin dal momento della prenotazione e agli addetti all'imbarco affinché l'auto possa essere collocata in area apposita dell'unità navale. La valvola del serbatoio deve essere chiusa e, al momento dell'imbarco deve essere alimentata a benzina.

7.2 Le lunghezze dei veicoli sono da considerarsi fuori tutto, compresi ganci traino, timoni o altro. Camper, roulotte, fuoristrada o comunque veicoli di altezza superiore a 1,80 metri da terra e/o di larghezza superiore a 1,85 metri devono essere segnalati all'atto della prenotazione. Il veicolo è accettato come un'unica unità di carico senza dichiarazione di valore. Il Passeggero che intenda dichiarare il valore del veicolo al seguito dovrà formalizzarlo per iscritto prima dell'acquisto del biglietto in quanto, in tal caso, il costo del trasporto del veicolo sarà calcolato in funzione del valore dichiarato. Sono pertanto irricevibili eventuali dichiarazioni di valore presentate successivamente all'acquisto del biglietto.

7.3 La SNAV risponde per la perdita e le avarie al veicolo al seguito del passeggero nei limiti previsti dagli articoli 422 e 423 del codice della navigazione ed esclusivamente nel caso in cui il sinistro sia imputabile alla compagnia, sia fatto constatare al personale di bordo al momento del fatto con conseguente redazione del processo verbale di danno da parte del Comando nave.

In mancanza di espresso contestazione/segnalazione da parte del passeggero al bordo contestualmente al verificarsi dell'evento non sarà riconoscibile alcun tipo di responsabilità a carico del vettore.

7.4 Nel caso in cui le caratteristiche e le dimensioni del veicolo non corrispondano a quelle dichiarate dal passeggero ed evidenziate nel biglietto, l'imbarco sarà consentito solo previa verifica di disponibilità da parte del personale di bordo e pagamento di eventuali differenze di prezzo. L'osservanza di quanto sopra può comportare l'annullamento del biglietto.

### Art 8 – Bagagli

8.1 Sono considerati bagagli le valigie, le borse da viaggio, trolley, zaini e borsoni contenenti oggetti personali del passeggero ordinariamente trasportati in valigie, sacche da viaggio, scatole, cassette e simili che viaggiano al seguito del passeggero. Sono ammessi a bordo come bagaglio i campionari dei viaggiatori di commercio, salvo l'obbligo per gli interessati di curare l'eventuale adempimento delle prescrizioni doganali.

8.2 Nel prezzo del passaggio è compreso il corrispettivo del trasporto del bagaglio a mano del passeggero avente dimensioni massime pari a 50x35x20 cm nel limite di kg. 9 per passeggero. Nel prezzo del trasporto non è compreso il compenso per eventuali servizi di portabagagli. E' posto a carico dell'utente l'obbligo di verificare e prendere visione del limite del peso e dimensione del bagaglio. Per tutti i bagagli eccedenti peso e misure sopra indicate e per i bagagli aggiuntivi il passeggero è tenuto a munirsi di "biglietto bagaglio" da acquistare esclusivamente on-line al momento della prenotazione ovvero in biglietteria al momento dell'acquisto del titolo di viaggio o in fase di check-in o. In nessun caso il biglietto bagaglio potrà essere acquistato a bordo dell'unità navale preposta per il collegamento. La Società declina ogni responsabilità in tali ipotesi.

Il bagaglio deve contenere esclusivamente oggetti personali del passeggero ordinariamente trasportati in valigie, sacche da viaggio, scatole, cassette e simili. Ad esclusione di quanto indicato al 8.5 il bagaglio è movimentato a cura del passeggero che resta responsabile anche del suo contenuto.

8.3 Sulle navi traghetti ogni passeggero può portare con sé in cabina il proprio bagaglio. Il passeggero

potrà depositare gratuitamente presso l'Ufficio del Commissario di Bordo oggetti di valore, preziosi o denaro, purché non abbiano natura ingombrante. La compagnia di navigazione si riserva di attivare il servizio di deposito bagagli, a pagamento, su alcune unità navali. In tal caso, il servizio sarà fornito quale servizio di tipo accessorio al trasporto.

**8.4** Sulle linee veloci, il passeggero potrà tenere con sé il bagaglio a mano nei limiti di quanto indicato al 8.2 avendo cura di non occupare con lo stesso posti a sedere né i corridoi di transito. Se, per le sue dimensioni, non sia possibile sistemare tale bagaglio nel posto assegnato, il passeggero, previa esibizione del biglietto comprensivo del bagaglio, potrà sistemare il bagaglio nelle aree indicate dal personale di bordo.

**8.5** Sulla tratta Napoli – Isole Eolie, qualora per le caratteristiche dell'Unità navale preposta al viaggio sia necessario, la Società, al momento del check-in, consegnerà al passeggero un'etichetta con l'indicazione del luogo di destinazione da apporre sul bagaglio a cura del passeggero. Il bagaglio sarà pertanto allocato presso l'area bagagli presente a bordo, e potrà essere recuperato dal Passeggero, previa esibizione dell'etichetta prestampata, allo scalo.

**8.6** Qualsivoglia reclamo afferente la perdita e le avarie al bagaglio, previa verifica dell'eventuale imputabilità al vettore, è soggetto ai limiti previsti dall'articolo 412 del codice della navigazione di euro 6,19 per chilogrammo, nei soli casi in cui vi sia segnalazione immediata e constatazione del danno da parte del passeggero al personale di bordo, con conseguente annotazione a giornale nautico parte seconda da parte del Comandante dell'unità. La mancata contestazione di danni visibili al bagaglio comporta le decadenze di cui agli artt. 412, 435 del codice della navigazione e del regolamento CE 392/2009, con esonero di qualsivoglia responsabilità a carico del vettore.

**8.7** Solo nel caso di danni non visibili o di perdita dei bagagli, il passeggero ha l'onere di presentare denuncia scritta nel termine di quindici giorni dalla data dello sbarco o della riconsegna o dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna (art. 15 regolamento CE 392/2009).

**8.8 Lost & Found** – La società non risponde per lo smarrimento e/o il furto di oggetti di proprietà dei passeggeri o di bagagli lasciati a bordo delle unità navali. Il passeggero può segnalare lo smarrimento alla società compilando il modulo "reclami e suggerimenti" sul sito [www.snav.it](http://www.snav.it). Eventuali bagagli lasciati a bordo o nella zona d'imbarco senza custodia e non reclamati da alcun passeggero avente titolo al ritiro, saranno custoditi in luogo ritenuto idoneo da parte della società per un periodo massimo di 30 giorni. Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del Comune ove è avvenuto il ritrovamento.

## Art. 9 – Animali

**9.1** Salvo diversa prescrizione di legge, sulle navi traghetti, è consentito il trasporto di animali domestici (es. gatti, cani ecc.). Per essere ammessi a bordo, in generale tutti gli animali domestici devono essere muniti di biglietto di passaggio, della certificazione veterinaria di buon stato di salute ed aver effettuato la profilassi per i parassiti esterni. I cani dovranno risultare iscritti alla anagrafe canina.

**9.2** Al fine di rispettare le normative igienico-sanitarie, gli animali domestici dovranno viaggiare nel canile o nelle cabine dedicate (numero massimo consentito è di 2 animali a cabina), per le unità su cui sono presenti.

**9.3** Nelle cabine con accesso consentito, in assenza del padrone, il cane dovrà essere trasferito nel canile, nella gabbia a sua disposizione, essendo vietato ai Passaggeri di tenerli in cabina e nelle aree comuni. Per le passeggiate 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.

**9.4** Gli animali domestici viaggiano a carico, cura e responsabilità del passeggero. In conformità all'Ordinanza del Ministero della Salute del 27 agosto 2004, i detentori di cani hanno l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio ai cani condotti nei locali pubblici e sui mezzi di trasporto. 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.

## Art. 10 – Mancata Partenza

**10.1** Il Passeggero che non si presenta in tempo utile (art. 5) per il check-in, o che non salga a bordo dell'unità navale non ha diritto al rimborso, neppure parziale, del prezzo pagato.

Nessun rimborso sarà riconosciuto, inoltre, nei

seguenti casi:

- negato imbarco per motivi di sicurezza, anche se il passeggero si presenta entro gli orari sopra indicati;
- se il Passeggero sia in possesso di documentazione non idonea per lo sbarco al porto di destinazione (a titolo esemplificativo ma non esauriente: mancanza del documento di riconoscimento scaduto, o non idoneo al viaggio). In nessun caso sarà ammesso un documento sostitutivo del documento di identità valido ai fini del viaggio;
- se il Passeggero dopo aver effettuato il check-in non si presenta in tempo utile per l'imbarco;
- se il passeggero non è indicato nei nominativi del biglietto.

## Art. 11 – Soppressione, ritardo, interruzione del viaggio.

**11.1** Nei casi previsti dal Codice della Navigazione e nei casi di oggettiva necessità e/o forza maggiore, il vettore ha la facoltà di sopprimere la partenza programmata, di modificare l'itinerario (aggiungendo o omettendo scali), di variare il porto di partenza

**11.2** In caso di ritardo alla partenza al Passeggero sono garantiti i diritti di informazione ed assistenza previsti dagli artt. 16, 17 e le tutele di cui all'art. 18 del Regolamento UE n. 1177/2010, fatte salve le esenzioni di cui all'art. 20 del medesimo Regolamento. In caso di ritardo all'arrivo al porto di destinazione, sempre salve le esenzioni di cui all'art. 20 del Regolamento UE n. 1177/2010, ricorrendone le condizioni, al Passeggero è garantito il diritto alla compensazione economica di cui all'art. 19 del medesimo regolamento.

**11.3** Il Comandante, per i casi previsti dal Codice della Navigazione e nei casi di oggettiva necessità e/o forza maggiore, ha piena facoltà di procedere senza pilota di rimorchiare ed assistere altre unità navali 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. Può, in tal senso, variare l'itinerario dell'unità navale, anche se in direzione contraria o oltre l'usuale rotta, trasferire i passeggeri e i veicoli su qualsiasi altra unità navale o mezzo di trasporto, appartenenti o meno al vettore, diretti al porto di destinazione.

**11.4** Il vettore non è responsabile per danni da ritardo o da mancata o inesatta esecuzione del trasporto qualora l'evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marina avverse, scioperi e qualsiasi tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso non imputabile in ottemperanza al disposto degli articoli 402, 403, 404 e 408 del Codice della Navigazione e nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento UE n.1177/2010.

**11.5** In nessun caso il vettore potrà essere ritenuto responsabile del ritardo dovuto alle operazioni portuali.

## Art. 12 – Rimborси e modifiche

**12.1** Il contratto, una volta concluso, non può essere risolto dai contraenti. La SNAV, comunque, in deroga all'art. 400 cod. nav., concede al passeggero che abbia acquistato il biglietto presso i locali biglieria on line o tramite call center che non intenda o non possa più partire la facoltà di conseguire il rimborso di parte del prezzo di passaggio. La richiesta di rimborso dovrà essere presentata compilando il web form online disponibile al link <https://www.snav.it/rimborsi>.

Fatta esclusione per i diritti di prevendita e di prenotazione, che restano sempre a carico del passeggero e non sono restituibili, il rimborso sarà del 100% del prezzo del biglietto qualora la compilazione e l'invio del web form pervenga almeno 60 giorni prima della data di partenza, dell'80% del prezzo del biglietto qualora la compilazione e l'invio del web form pervenga nel periodo compreso tra il 59esimo giorno e le 48 ore prima della partenza e del 50% qualora la compilazione e l'invio del web form pervenga tra le 48 ore e le 4 ore prima della partenza. Nessun rimborso spetterà al passeggero che inoltri richiesta di annullamento da 4 ore prima della partenza alla partenza e nel caso in cui non si presenti all'imbarco per qualsiasi motivo (no show). Il web form relativo alla richiesta di rimborso dovrà pervenire nei tempi sopra previsti alla casella postale [callcenter@snav.it](mailto:callcenter@snav.it). L'invio a qualsiasi ulteriore casella di posta elettronica facente capo alla società non potrà essere gestita e dunque presa in esame al fine della evasione della richiesta medesima. L'intero corrispettivo dei biglietti contenenti tariffe speciali di cui al successivo articolo o di volta in volta promosse negli opuscoli informativi, nei siti internet o nelle agenzie di viaggio non è rimborcabile.

**12.2** I biglietti nominativi non sono cedibili. Tutti i biglietti valgono esclusivamente per la data, la tratta e l'orario su di essi indicati. In deroga a quanto testé previsto, la SNAV concede ai passeggeri il diritto di modificare data, tratta e/o orario previa verifica della disponibilità di posti.

**12.3** Non è ammessa, in nessun caso, la modifica

parziale della prenotazione, quindi nessun annullamento parziale è consentito. Pertanto, qualora siano acquistati più titoli di viaggio attraverso una prenotazione unica, nessun rimborso potrà essere accolto a favore del singolo passeggero che ne faccia richiesta e che non possa più, per qualsiasi motivo, viaggiare con la scrivente Compagnia.

Per la modifica del biglietto, qualora la comunicazione scritta del passeggero a [callcenter@snav.it](mailto:callcenter@snav.it), pervenga almeno 30 giorni prima della data di partenza il passeggero non pagherà alcun importo a titolo di costo di modifica, mentre verrà applicata solo l'eventuale differenza di tariffa. Per la modifica del biglietto effettuata nel periodo compreso tra il 29esimo giorno e le 48 ore prima della partenza il passeggero sarà tenuto al pagamento dell'importo di Euro 20,00 per tratta modifica nel caso in cui a seguito delle modifiche il nuovo biglietto sia di importo pari o inferiore a quello originario. Qualsiasi modifica del biglietto emesso non dà diritto al rimborso. Se, a seguito delle modifiche il nuovo biglietto è di importo superiore a quello originario il passeggero sarà tenuto al pagamento dell'importo di euro 20,00 per tratta modifica più la differenza di tariffa. Per il solo cambio nome in lista passeggeri il costo di modifica è di euro 10,00 per tratta modificata. Nelle ultime 48 ore antecedenti la partenza non sarà possibile effettuare alcuna modifica del biglietto. Fanno eccezione a quanto appena descritto i biglietti contenenti tariffe speciali di cui al successivo articolo o di volta in volta promosse attraverso tutti i canali informativi e di vendita, per i quali, fermo restando quanto già pagato, dovrà essere corrisposto il totale del nuovo biglietto prenotato.

## Art. 13 – Tariffe speciali

Tutte le tariffe speciali e/o promozionali sono disponibili fino ad esaurimento dei posti e proposte automaticamente dai vari sistemi di prenotazione. Applicazione Happy Price: l'applicazione della tariffa "Happy Price" varia in base alla data di prenotazione e/o partenza, al numero di passeggeri, alla sistemazione scelta, al sistema di prenotazione utilizzato ed è soggetto alla disponibilità dei posti al momento della prenotazione.

## Art. 14 – Reclami e segnalazioni dei passeggeri

**14.1** In virtù del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto il passeggero ha l'onere di contestare immediatamente al personale di bordo qualsivoglia problema affinché la società possa porvi tempestivamente rimedio. Per qualsivoglia problema afferente la sistemazione a bordo, e fermo restando quanto previsto all'articolo 3, sulle navi traghetti ro-ro il passeggero può rivolgersi al Commissario di bordo.

**14.2** Al fine di consentire al passeggero di lasciare le sue segnalazioni e impressioni sulla traversata esistono a bordo appositi comment form.

**14.3** Per presentare un reclamo o una richiesta di compensazione il passeggero, titolare del biglietto di viaggio, può inviare reclamo e/o trasmettere i suoi suggerimenti compilando l'apposito modulo "reclami e suggerimenti" disponibile sul sito [www.snav.it](http://www.snav.it).

In alternativa il Cliente, titolare di biglietto di viaggio, potrà inviare una lettera raccomandata con avviso di ricevimento a SNAV S.p.A. – Ufficio Legale, Stazione Marittima, Molo Angioino 80133 Napoli. I richiedenti devono fornire il loro nome, cognome, i dati di contatto, allegare copia del biglietto e/o boarding pass nominativo, relativo alla traversata indicando i dettagli del disavvenire subito, autorizzando esplicitamente la SNAV S.p.A. al trattamento dei dati personali. Le richieste di compensazione sono individuali. Possono essere presentati reclami o richieste di compensazione in nome e per conto di altre persone presenti nello stesso titolo di viaggio solo su expressa delega delle stesse.

**14.4** I diritti del passeggero in relazione ad un ritardo e/o per richiesta di compensazione decadono se non vengono esercitati e/o presentati all'Ufficio Legale a mezzo "modulo reclami e suggerimenti", lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o pec [ufficialegalesnav@pec.it](mailto:ufficialegalesnav@pec.it) entro due mesi dalla data in cui è avvenuto lo sbarco o sarebbe dovuto avvenire.

**14.5** Infortuni o danni subiti da persone e/o cose dovranno essere immediatamente notificati al Comando di Bordo dell'unità navale su cui si è effettuato il viaggio. In mancanza alcuna responsabilità sarà ascrivibile al vettore.

## Art. 15 – Informazione sui passeggeri e trattamento dei dati

**15.1** In ottemperanza al Decreto Ministeriale 13 ottobre 1999 di attuazione della Direttiva Europea n. 41 del 18/06/1998 modificata dalla Direttiva (UE) 2017/2109, del 15 novembre 2017 ed alle normative relative all'applicazione del Codice ISPS sulle norme antirrroristiche, e al programma nazionale di sicurezza marittima contro eventuali azioni illecite internazionali, tutti i passeggeri sono tenuti a comunicare alla Società, il proprio cognome, il nome, il sesso, la categoria d'età (neonato, bambino, adulto) oppure l'età o l'anno di nascita nonché, a richiesta del passeggero, le informazioni relative alla

propria necessità di particolari cure e/o assistenza in situazioni di emergenza e, informazioni di contatto quali e-mail e telefono al fine di consentire al vettore di trasmettere il biglietto acquistato on line e/o di contattarli in caso di necessità per fini strettamente collegati all'esecuzione del contratto di trasporto marittimo.

**15.2** Il trattamento dei dati personali da parte del vettore è effettuato al solo fine dell'esecuzione del contratto e dell'adempimento di obblighi previsti dalla legge, in piena osservanza di quanto stabilito nella normativa sopracitata e del Regolamento UE n. 679/2016 art. 6, concordemente a quanto indicato nell'informatica disponibile su [www.snav.it/privacy](http://www.snav.it/privacy).

**15.3** In fase di check-in, di controlli sottobordo ed a bordo il vettore può effettuare controlli di sicurezza e richiedere al passeggero l'esibizione dei documenti di riconoscimento onde verificare la rispondenza dei dati.

**15.4** È esclusa qualsivoglia responsabilità della SNAV in caso di pubblicazione sul web di video e/o foto fatte a bordo dai passeggeri che riprendano altre persone presenti a bordo.

## Art. 16 – Informazioni di sicurezza e costi ISPS

**16.1** In ottemperanza a quanto previsto nel codice internazionale ISPS relativo alle norme antirrroristiche, i passeggeri sono tenuti ad esibire il biglietto di passaggio e il documento di identità se richiesto da un ufficiale dell'unità navale. Sono altresì tenuti ad acconsentire ad eventuali ispezioni sul proprio bagaglio qualora fosse richiesto. Detti controlli possono essere eseguiti anche dalle strutture portuali. Si ricorda che durante la sosta delle navi e delle unità veloci in porto è proibito avvicinarsi a meno di 50 metri dalle stesse e dagli ormeggi. Inoltre, la Società informa che le autorità portuali potrebbero disporre ulteriori richieste e il pagamento di tasse supplementari non ancora quantificate.

**16.2** L'ISPS CODE trova applicazione sulle linee internazionali e nazionali di classe A. Per le linee di trasporto marittimo nazionale a corto raggio non trova applicazione l'ISPS Code, ma in casi specifici (Linea di collegamento marittimo tra Napoli e le Isole Eolie) si applicano delle misure limitate di sicurezza in applicazione di quanto previsto dalla normativa nazionale.

**16.3** È tassativamente vietato portare a bordo armi di ogni tipo, munizioni, esplosivi, carburanti, o altre sostanze nocive o pericolose.

**16.4** È tassativamente vietato introdurre a bordo sostanze stupefacenti o altre il cui trasporto o la cui detenzione sia illegale in base alle leggi dello Stato ed alle normative vigenti.

**16.5** Nel caso che, all'atto dell'imbarco, o durante la navigazione, venga constatato che un passeggero detiene armi, o comunque appare in condizioni (per malattia, ubriachezza o altre ragioni) tali da rappresentare pericolo o disagio per sé ovvero per gli altri, il Comandante della nave potrà rifiutare l'imbarco e/o adottare tutte le misure previste dalla legge.

**16.6** È tassativamente vietato l'uso non autorizzato di droni a bordo.

## Art. 17 – Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone, dei bagagli e dei veicoli si prescrivono con il decorso dei termini previsti dagli articoli 418 e 438 del codice della navigazione.

## Art. 18 – Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana ed è interpretato in conformità alla medesima. Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Napoli. Tuttavia, nel caso di passeggero residente in Italia che rivesta la qualità di consumatore ai sensi della normativa italiana vigente, sarà competente il foro di residenza o domicilio dello stesso.

**SNAV S.p.A.**

Contact Center +39.081.42.85.555

[www.snav.it](http://www.snav.it) - [callcenter@snav.it](mailto:callcenter@snav.it)