



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 smi, 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 **Passaggero** 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 (biglietteria, sito internet, web app) e/o indiretti (agenzie di viaggio partner e/o autorizzate) e che viaggi sulle unità navali preposte 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 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 espressamente 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 e sulle tratte di trasporto marittimo eseguito nel Golfo di Napoli

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. È 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. Bambini - Ai bambini di **età inferiore ai 2 anni** è concesso il passaggio gratuito senza diritto al posto; qualora gli stessi occupino un posto è dovuto il pagamento della tariffa prevista per la categoria di appartenenza. I bambini **dai 2 ai 12 anni non compiuti** pagano la tariffa prevista per i bambini, **Da 12 anni compiuti** viene applicata la tariffa intera. L’età dei bambini deve essere documentata e comprovata sia al momento dell’emissione del biglietto che al momento dell’imbarco. Ai fini della determinazione della tariffa applicabile si dovrà fare riferimento all’età del passeggero minore al momento del viaggio. Dopo l’emissione dei biglietti non può essere accordata alcuna riduzione bambini. 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 dell’esercite la potestà genitoriale che manlevi il Vettore di ogni responsabilità. La mancata presentazione dell’autorizzazione medesima comporterà l’impossibilità di recarsi a bordo e, dunque, di effettuare il viaggio. In tal caso, non sussisterà alcun diritto di rimborso del titolo di viaggio non utilizzato da parte passeggero.

2.3. 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 previdenza fino ad €1,50 per passeggero e veicolo e diritti di prenotazione pari ad €1,00 a tratta.

2.4. Tariffe – Sulle corse indicate come “regionali” SNAV ha l’obbligo di applicare le tariffe predeterminate dalle autorità competenti, per le restanti la compagnia può applicare la tariffazione ad essa più conveniente in termini commerciali.

2.5. Agevolazioni tariffarie per residenti sulle isole del Golfo di Napoli - Le tariffe agevolate per residenti isolani sono applicabili **esclusivamente** ai passeggeri che dimostrino la propria residenza sull’isola, con idonea documentazione da esibire al personale in biglietteria ai fini dell’emissione del biglietto o del boarding pass, sottobordo e a bordo, ai fini dei controlli. Il passeggero che risulti sprovvisto del documento che dà titolo alla facilitazione applicata in sede di emissione del biglietto di passaggio a tariffa ridotta avrà facoltà di certificare la propria residenza compilando il form di autocertificazione, ai sensi dell’art 46 del D.P.R. 445/2000, fomitogli dagli addetti biglietteria. La dichiarazione di autocertificazione, debitamente compilata e sottoscritta, sarà consegnata agli addetti di biglietteria ai fini di consentire il controllo di cui all’art. 71 del D.P.R. 445/2000. In mancanza di autodichiarazione o di idonea documentazione comprovante l’effettiva residenza del passeggero, quest’ultimo sarà tenuto al pagamento del biglietto a tariffa intera. Non sarà dovuto alcun rimborso per il biglietto residente acquistato senza titolo e che sarà ritirato. Si rammenta che la condotta è penalmente rilevante. Sono inoltre applicabili le sanzioni amministrative previste dall’art. 40 comma 4 della legge regionale n. 3/2002. La domanda presentata dall’utente all’ufficio anagrafe competente e volta ad ottenere un cambio di residenza non costituisce documento idoneo a dimostrare la residenza accertata e non

dà alcun diritto all’agevolazione prevista per i residenti. L’acquisto del biglietto residente on line è sempre ammesso anche nei giorni precedenti alla data di imbarco, il check – in avverrà sottobordo con conseguente verifica del requisito della residenza sul documento di riconoscimento da parte degli addetti al controllo. **Quale misura antifrode è fatto assoluto divieto alle biglietterie di scalo di rilasciare boarding pass a tariffa residente nei giorni precedenti alla partenza.**

2.6. 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 o anche 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 in caso di possesso di biglietto residente.

2.7. Fatture – **I biglietti non hanno valore di fattura ma sono da considerarsi quali scontrini 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, 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>.**
2.8. Abbonamenti e Card – I titolari di tessere abbonamento e Card sono tenuti all’osservanza scrupolosa delle condizioni per il rilascio e l’utilizzo delle tessere. Nel caso in cui il titolare di abbonamento non sia in grado di esibire la tessera agli addetti ai controlli sottobordo o a bordo è soggetto alle sanzioni amministrative previste dal comma 4 e 6 dell’art. 40 della legge regionale n. 3/2002.

Art. 3 Condizioni sanitarie -3.1 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.

3.2 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>.

3.3 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. 4 Presentazione all’imbarco –Ciascun passeggero è tenuto a **presentarsi** presso la biglietteria di scalo per il ritiro della carta d’imbarco **almeno 30 minuti prima dell’orario di partenza indicato sul titolo di viaggio**. Il passeggero è tenuto diligentemente ad accertarsi, prima della partenza, che non siano intervenute variazioni relative all’orario di partenza riportato sul biglietto nonché verificare il gate di partenza. Il nome dell’unità navale che esegue il trasporto, se indicato sul biglietto, è puramente indicativo ben potendo essere lo stesso eseguito con altra nave, anche di altro vettore. Il vettore non può in nessun caso essere ritenuto responsabile per l’errata individuazione del gate di partenza e dell’unità navale preposta per il collegamento da parte del passeggero.

Art. 5 Imbarco e sbarco veicoli – 5.1 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 sbarcati **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 e/o nocive non ammesse dai vigenti regolamenti e/o che trasportino prodotti infiammabili. E’ **necessario comunicare che l’auto è alimentata a Gpl/metano, ovvero che è ibrida o elettrica, 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.

5.2 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.

5.3 La SNAV risponde per la perdita e le avarie del 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, nonché che 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 denuncia a bordo, alcuna responsabilità potrà essere più ascritta dal vettore per l’evento lamentato.

5.4 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’inosservanza di quanto sopra può comportare l’annullamento del biglietto.

5.5 La SNAV non è responsabile dell’eventuale mancato rispetto da parte dei passeggeri delle ordinanze prefettizie in materia di sbarco veicoli sulle isole del Golfo. Ciascun passeggero è

tenuto ad accertarsi preventivamente della possibilità di imbarcare e sbarcare il veicolo sulle isole e munirsi delle eventuali autorizzazioni previste. Non è previsto rimborso.

Art. 6 Bagagli – 6.1 Sono considerati bagagli le valigie, le borse da viaggio, trolley, zaini e borsoni contenenti oggetti personali del passeggero ordinarariamente 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.

6.2 Bagaglio a mano - E’ consentito al passeggero portare a bordo **un unico bagaglio a mano avente dimensioni massime pari a 50x35x20 cm e peso non superiore a 9 kg**. 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, in biglietteria al momento del check-in o dell’acquisto del titolo di viaggio. In nessun caso il biglietto bagaglio potrà essere acquistato a bordo dell’unità navale preposta per il collegamento.** Il biglietto bagaglio costituisce esclusivamente il titolo di viaggio del bagaglio stesso. Il passeggero che fosse trovato a bordo sprovvisto del biglietto bagaglio sarà tenuto al pagamento del doppio del prezzo previsto.

I bagagli sono da considerarsi non registrati (non consegnati) e pertanto non sono affidati in custodia al vettore.

6.3 Nel prezzo del trasporto non è compreso il compenso per eventuali servizi di portabagagli, quale servizio accessorio non effettuato dalla Società Ogni passeggero può portare con sé, nel posto assegnato, il proprio bagaglio. Se, per le sue dimensioni, non sia possibile sistemare tale bagaglio nel posto assegnato, il passeggero, previa esibizione del biglietto bagaglio, potrà sistemarlo nelle aree indicate dal personale di bordo. Il bagaglio non può essere sistemato su sedie o poltrone o in modo da arrecare intralcio agli altri passeggeri. Sino allo sbarco, i passeggeri sono responsabili dei propri bagagli e di quanto in esso contenuto. **La SNAV non è responsabile dei danni e/o avarie al bagaglio dei passeggeri in quanto la movimentazione è effettuata a cura e responsabilità del passeggero.**

In caso di perdita e/o danno al bagaglio il passeggero è tenuto a denunciarle l’evento immediatamente contestato al personale di bordo, con contestuale redazione di processo verbale di danno.

6.4 Qualsvoglia 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 personale di bordo con conseguente annotazione del Comandante dell’unità a giornale nautico parte seconda. 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.

6.5 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).

6.6 Lost & Found – La società non risponde per lo smarrimento 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. 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 7 Animali - Per essere ammessi a bordo, in generale tutti gli animali domestici **devono essere muniti di biglietto di passaggio, della certificazione veterinaria di buono stato di salute ed aver effettuato la profilassi per i parassiti esterni**. I cani dovranno risultare iscritti alla anagrafe canina. L’accudimento degli animali domestici è a carico, cura e responsabilità del passeggero. I passeggeri sono responsabili per qualsiasi eventuale danno provocato alle cose e/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.

In conformità all’Ordinanza del Ministero della Salute del 27 agosto 2004 e ss.mm.ii, 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. L’animale domestico deve essere di taglia piccola o media; per gli animali di taglia particolarmente grossa potrà essere negato l’imbarco o accettato salvo che il trasporto avvenga a condizioni tali da non arrecare fastidio o danno agli altri passeggeri.

Art 8 Mancata partenza del passeggero - Il passeggero che non si presenti in tempo utile 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, se il Passeggero dopo aver effettuato il check-in non si presenti in tempo utile per l’imbarco. In nessun caso SNAV potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui la mancata partenza del passeggero sia causata da qualsiasi evento che non sia direttamente riconducibile al vettore (es. eventi, congestione stradale ecc).

Art. 9 Soppressione, ritardo ed interruzione del viaggio - 9.1 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. 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. **9.2** 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 o meno al vettore, diretti al porto di destinazione.

9.3 Il vettore non è responsabile per danni da ritardo e/o da mancata e/o inesatta esecuzione del trasporto qualora l’evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso non 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.

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

Art. 10 Rimborsi e modifiche - 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 biglietteria, 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 previdenza 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. Inoltre, il passeggero che per qualsiasi motivo non si presenti all’imbarco non ha diritto al rimborso (no show). Il web form relativo alla richiesta di rimborso dovrà pervenire nei tempi sopra previsti alla casella postale 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.

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.

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 effettuata 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 1 ora prima della partenza il passeggero sarà tenuto al pagamento dell’importo di euro 2,50 per tratta modificata 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 2,50 per tratta modificata più la differenza di tariffa.

Art. 11 Reclami e segnalazioni passeggeri - 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 alla sistemazione a bordo, il passeggero può rivolgersi al Personale di bordo. Al fine di consentire al passeggero di lasciare le sue segnalazioni e impressioni sulla traversata o per presentare un reclamo o una richiesta di compensazione per ritardo (ex art. 19 regolamento UE 1177/10) 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. 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 disservizio subito, autorizzando espressamente 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 espressa delega delle stesse.

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 ufficioglegalesnav@pec.it (abilitata a ricevere solo da pec) entro due mesi dalla data in cui è avvenuto lo sbarco o sarebbe dovuto avvenire.

Infurtuni 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. 12 Informazione sui passeggeri e trattamento dei dati - 12.1 Il trattamento dei dati personali da parte del vettore, laddove previsto, 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’informativa disponibile su www.snav.it/privacy.

12.2 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. 13 Informazioni di sicurezza - 13.1 Durante la navigazione i passeggeri sono tenuti a restare seduti al loro posto. È fatto divieto a tutti i passeggeri di recarsi nelle aree esterne delle unità navali veloci. La società declina ogni responsabilità nei confronti di coloro che dovessero non attenersi a tale prescrizione. In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, 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.

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

13.3 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.

13.4 Nel caso che, all’atto dell’imbarco, o durante la navigazione, venga constatato che un passeggero detiene armi, o comunque appaia 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.

13.5. È tassativamente vietato l’uso non autorizzato di droni a bordo.

Art. 14 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. 15 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 del luogo dove la Società ha la sua sede legale. Tuttavia, nel caso di passeggero residente in Italia che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi della normativa italiana vigente, sarà competente il foro di residenza o domicilio dello stesso.

SNAV S.P.A.

Contact Center 081 42 85 555

www.snav.it