CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO ALILAURO GRUSON S.p.A.

Premessa

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il contratto di trasporto marittimo di passeggeri effettuato da Alilauro Gruson S.p.A. su tutte le linee esercite. L'acquisto o detenzione del titolo di viaggio comporta l'accettazione integrale delle presenti condizioni. Il trasporto è regolato dagli artt. 396 e ss. del Codice della Navigazione, dal Regolamento (UE) n. 1177/2010 e dalle altre disposizioni vigenti in materia. L'indicazione dell'unità navale sul titolo è meramente indicativa: la Società può sostituirla con altra idonea senza che ciò generi diritto al risarcimento. La navigazione è sempre subordinata alle condizioni meteomarine, alle prescrizioni dell'Autorità marittima e alle decisioni del Comandante in tema di sicurezza.
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 marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso imputabile. In presenza di avvenimenti che possano compromettere la sicurezza della nave e/o dei passeggeri, il Comandante della nave ha facoltà di modificare l'itinerario. Le tariffe e le condizioni pubblicizzate possono subire modifiche fino al momento dell'emissione del biglietto. Per quanto non previsto dalle presenti condizioni in merito al regime di responsabilità in relazione al trasporto dei passeggeri, si fa espresso rinvio alle vigenti norme del Codice di Navigazione ed al Regolamento Europeo 1177/2010. Sino allo sbarco, i passeggeri sono responsabili dei propri bagagli e di quanto in esso contenuto. Sono altresì responsabili di animali, bici e/o simili a seguito. I tempi di traversata sono indicativi e calcolati sulla base della distanza fra i porti, in condizioni meteo-marine favorevoli. La società non potrà essere ritenuta responsabile dei ritardi dovuti alle operazioni portuali.
Per "condizioni meteo-marine avverse" si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, mare mosso o agitato, vento forte e/o raffiche, mareggiate, nebbia o visibilità ridotta, ghiaccio, correnti anomale, risacca e, in generale, ogni fenomeno idrometeorologico idoneo a compromettere la sicurezza della navigazione e/o l'ordinaria esecuzione del servizio.
Nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato acquistato o emesso tramite Gescab S.r.l., ogni richiesta, reclamo o istanza relativa all'acquisto, all'emissione, alla modifica, all'annullamento o al rimborso del biglietto dovrà essere inoltrata direttamente a Gescab S.r.l., quale soggetto venditore/emittente del titolo di viaggio, attraverso i canali di contatto dalla stessa messi a disposizione.

Art. 1 – Biglietti

Per viaggiare sulle unità della flotta Alilauro Gruson il passeggero deve essere munito di regolare titolo di viaggio acquistato presso punti vendita autorizzati o tramite i canali della Società, Call Center e online. Il biglietto costituisce contratto di trasporto e deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito al personale ogni volta venga richiesto.
Il biglietto nominativo è strettamente personale e non cedibile.
I biglietti emessi con tariffa "Residente" o altra tariffa speciale sono validi solo se, all'imbarco, sono presentati insieme al documento di riconoscimento in corso di validità che giustifica l'agevolazione. Il passeggero è tenuto a mostrare titolo e documento anche ai controlli successivi.
La presentazione del titolo di viaggio dà diritto all'imbarco e al trasporto fino alla destinazione indicata, salvo le insindacabili valutazioni del Comandante o dell'Autorità in tema di sicurezza. Il biglietto è valido solo per la corsa indicata.
La bigliettazione è consentita:

- per gli acquisti online fino a 30 minuti prima della partenza;

- per i tour operator fino a 30 minuti prima della partenza;
- presso il Call center e presso le biglietterie di scalo fino all'ultimo momento utile atto a consentire l'imbarco in sicurezza.

Decorso tale termine, non sarà possibile procedere all'emissione del titolo di viaggio per la corsa interessata.
Le tempistiche di acquisto dei titoli di viaggio sono definite in funzione dell'organizzazione del servizio e delle procedure di imbarco, al fine di garantire regolarità operativa e sicurezza per i passeggeri.
Le tempistiche di acquisto dei titoli di viaggio sono definite in funzione dell'organizzazione del servizio e delle procedure di imbarco, al fine di garantire regolarità operativa e sicurezza per i passeggeri.

Art. 2 – Furto o smarrimento di Biglietti

In caso di furto, perdita o smarrimento del biglietto il passeggero deve presentare denuncia agli organi di Pubblica Sicurezza e darne tempestiva notizia alla Società. Per viaggiare dovrà acquistare un nuovo titolo di passaggio e consegnare copia della denuncia all'ufficio legale della Società o all'agenzia.

Art. 3 – Passeggeri privi di titolo o non aventi diritto

Il passeggero privo di biglietto, o che utilizzi un titolo non conforme, un'agevolazione non spettante o comunque non ne abbia diritto, si vedrà negato l'imbarco e l'accesso a bordo dell'unità navale ed è soggetto al pagamento delle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale n. 13 del 13/08/1998 (pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto e comunque non inferiore a € 100,00).
Qualora, previa verifica della disponibilità dei posti e con il consenso del Comandante, venga comunque concesso l'imbarco, il passeggero potrà acquistare a bordo il titolo di viaggio con una maggiorazione di € 10,00. Resta ferma l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla L.R. Campania n. 13/1998.
Il personale di bordo potrà in qualsiasi momento richiedere ed effettuare il controllo del titolo di viaggio, anche durante la navigazione.

Art. 4 – Tariffe, residenti e minori

Le tariffe applicate dalla società di navigazione Alilauro Gruson S.p.A. sono pubblicate sul sito aziendale e sono disponibili presso le biglietterie della Società.
Ai bambini di età inferiore ai 2 anni è consentito il passaggio gratuito, con emissione del "ticket infant", senza diritto al posto a sedere; qualora il minore occupi un posto, è dovuto il pagamento del relativo biglietto.
Per i bambini di età compresa tra i 2 anni e i 12 anni non compiuti è previsto il pagamento della "tariffa bambino".
Al compimento del 12° anno di età si applica la "tariffa intera".
L'età dei minori deve essere sempre documentata e comprovata al momento dell'imbarco.
È consentito ai minori tra i 12 e i 17 anni compiuti viaggiare da soli muniti del documento di riconoscimento e previa autorizzazione scritta da parte dei genitori o da chi ne esercita la potestà genitoriale. In tale liberatoria il genitore, o chi per esso, si assumerà tutte le responsabilità per eventuali danni arrecati a cose o persone sollevando il vettore da tali responsabilità.
Per i residenti nei comuni appartenenti all'Isola di Capri sono riconosciute tariffe agevolate, come disposto dalla normativa regionale. L'emissione del titolo di viaggio con tariffa agevolata può avvenire esclusivamente previa presentazione, per ogni singola emissione, di carta d'identità, passaporto, unici documenti ritenuti validi da

Alilauro Gruson S.p.A. ai fini dell'attestazione della residenza. Il biglietto e il relativo documento dovranno essere esibiti al personale incaricato ogniqualvolta richiesto, all'atto dell'acquisto, del check-in, dell'imbarco, durante il viaggio e/o al momento dello sbarco.
Il possesso del titolo di viaggio non esime il passeggero dall'osservanza delle norme contenute nel presente Regolamento né dal rispetto delle leggi e degli atti delle Autorità applicabili durante il trasporto a bordo delle unità della Società.
La Società consente l'acquisto dei titoli di viaggio anche nei giorni antecedenti la partenza, applicando la maggiorazione prevista a titolo di diritto di prenotazione.
I passeggeri che intendano ricevere il titolo di viaggio avente valore di fattura devono farne espressa richiesta esclusivamente prima dell'acquisto del ticket presso le biglietterie di scalo, comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai sensi dell'art. 22 del D.P.R. 633 del 26/10/1972 e successive modifiche. In caso di acquisto online, gli stessi sono tenuti a compilare gli appositi campi previsti in fase di acquisto del ticket per la fatturazione elettronica.

Art. 5 – Tipologie di Tariffe
La Società applica le tariffe predeterminate dalle Autorità competenti solo per le corse che rientrano nella fascia oraria di "prevalente interesse regionale".
Per i residenti nei comuni appartenenti all'Isola di Capri sono riconosciute tariffe agevolate, già prestabilite e comunque suscettibili di variazioni.
Alle corse straordinarie si applicano esclusivamente tariffe intere, senza alcuna agevolazione per residenti o abbonati.
Per l'acquisto contestuale di biglietto andata e ritorno è prevista una tariffa speciale scontata. Tali biglietti non sono rimborsabili.
I biglietti emessi con tariffa speciale possono tuttavia essere modificati (vedi art. 17), previa verifica della disponibilità di posti.
In caso di modifica di un biglietto andata/ritorno a tariffa speciale, il cliente è tenuto al pagamento di:

- un costo fisso di modifica;
- la differenza tra l'importo originariamente pagato (tariffa scontata) e la tariffa piena applicabile alla nuova data/orario/tratta richiesta.

Art. 6 – Prenotazioni, emissione anticipata e diritto di prenotazione
La Società consente l'acquisto dei titoli di viaggio anche nei giorni precedenti la partenza, applicando il diritto di prenotazione indicato prima dell'acquisto; tale diritto non è rimborsabile. Le prenotazioni sono valide solo se confermate dal sistema di bigliettazione.

Art. 7 – Presentazione all'imbarco
Il passeggero deve presentarsi in banchina almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza. Il mancato rispetto di tale termine legittima la Società a rifiutare l'imbarco, anche in presenza di titolo valido, senza alcun rimborso, se vengono meno le condizioni di sicurezza o di regolare esecuzione del servizio.
Il passeggero deve inoltre rispettare le modalità e le procedure previste per il transito sulla banchina e per l'accesso a bordo osservando pedissequamente le indicazioni affisse allo scopo e mantenendo un comportamento civile e rispettoso nei riguardi degli altri passeggeri, del personale di bordo e di quello addetto al pontile, nonché delle norme di sicurezza e di igiene pubblica evitando scavalcamenti di transenne e getto di oggetti in terra o in

mare o al di fuori degli appositi cestelli predisposti per la raccolta dei rifiuti. È tassativamente obbligatorio che siano rispettati gli ordini di imbarco senza scavalcamenti delle file sui percorsi di avvicinamento agli accessi a bordo e che siano rispettate le indicazioni fornite dal personale operante in banchina. Ogni inadempimento comporterà se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli nelle aree di imbarco, l'intervento delle Forze dell'Ordine immediatamente convocate per le azioni di competenza.

Art. 8 – Comportamento a bordo e divieti

Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento civile e corretto. Il passeggero non può occupare più di un posto tenendo conto che l'acquisto del titolo di viaggio non comporta automaticamente il diritto al posto a sedere, essendo la capacità della nave, in termini di numero massimo di persone trasportabili, determinata dalle normative vigenti.

È fatto divieto di imbrattare o danneggiare arredi e strutture di bordo, di gettare oggetti in mare e il passeggero deve rimanere seduto fino al completamento delle manovre di ormeggio.

Il passeggero deve attenersi alle disposizioni del Comandante e del personale di bordo, anche se comunicate mediante avvisi affissi o messaggi audio.

È vietato fumare nelle aree interne, introdurre o consumare sostanze vietate, nonché trasportare beni o animali in violazione delle presenti condizioni.

In caso di violazione, la Società potrà disporre lo sbarco del passeggero e segnalare il fatto alle competenti Autorità.

La Società si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco o di disporre lo sbarco di passeggeri in stato di ebbrezza, sotto l'influenza di sostanze stupefacenti o che tengano un comportamento molesto, aggressivo o pericoloso per gli altri passeggeri, per l'equipaggio o per la sicurezza della navigazione, anche su segnalazione del Comandante o dell'Autorità. In tali casi, nessun rimborso o indennizzo è dovuto, ferma restando la facoltà di segnalazione alle Autorità competenti.

Prevalenza della sicurezza. Il servizio è in ogni caso subordinato alle condizioni di sicurezza e alle prescrizioni delle Autorità competenti; il Comandante può adottare ogni misura ritenuta necessaria.

Art. 9 - Trasporto bagagli, bici e/o simili

Art. 9.1 - Regole di ammissibilità e responsabilità del passeggero

Sino allo sbarco, i passeggeri sono responsabili dei propri bagagli e di quanto in essi contenuto.

L'eventuale indicazione del personale di bordo di collocare i bagagli a mano nelle rastrelliere comuni o in altre aree dedicate non comporta, in alcun caso, presa in carico o assunzione di custodia da parte della Società o del personale, trattandosi di mera misura organizzativa e di sicurezza per la libera circolazione a bordo.

Art. 9.2 - Bagaglio a mano non registrato: quantità, dimensioni, peso e controlli di security aggiuntivi su passeggeri e bagagli

In applicazione dei piani/procedure di security vigenti (incluse, ove applicabili, le procedure ISPE/ISPS per unità navali e impianti portuali), durante le fasi di accesso alle aree di imbarco, check-in e/o imbarco, il passeggero e i bagagli (a mano e/o registrati) possono essere sottoposti a controlli di security "aggiuntivi", anche mediante ispezione, apertura dei colli e/o strumenti di screening, da parte del personale autorizzato e/o delle Autorità competenti.

Il passeggero è tenuto a collaborare e a consentire tali controlli. Il rifiuto o l'ostruzione delle verifiche può

comportare il diniego di accesso all'area di imbarco e/o il rifiuto di imbarco, con applicazione delle conseguenze previste dalle presenti Condizioni (in particolare art. 16, ove applicabile).
Eventuali contributi/supplementi connessi ai servizi e alle procedure di gestione e controllo dei bagagli sono applicati secondo le tariffe vigenti e i canali informativi della Società.
Ciascun passeggero può portare a bordo un unico bagaglio avente dimensioni massime 50×35×20 cm e peso non superiore a 9 kg.
Per i bagagli aggiuntivi e per i bagagli eccedenti per dimensioni e/o peso rispetto a quelli dinanzi indicati, si applicano obbligatoriamente e senza eccezioni le tariffe vigenti, restando esclusa qualsiasi deroga, anche in presenza di buona fede dell'utente o di mancata conoscenza delle condizioni di trasporto.

In particolare, a decorrere dal 02/03/2026:

- il biglietto bagaglio acquistato in biglietteria e/o tramite i canali ordinari della Società è assoggettato alla tariffa ordinaria in vigore di € 3,50 per singolo bagaglio;
- il biglietto bagaglio richiesto ed emesso in banchina/sottobordo, in fase di imbarco, è assoggettato alla tariffa maggiorata di € 5,50 per singolo bagaglio, quale corrispettivo di un servizio aggiuntivo non programmato, reso su richiesta o necessità del passeggero in fase operativa.

È esclusivo e inderogabile onere dell'utente, prima dell'accesso all'area di imbarco e comunque prima della salita a bordo:

- verificare puntualmente il numero, il peso e le dimensioni dei propri bagagli;
- munirsi del relativo biglietto bagaglio, ove previsto.

La mancata verifica, l'omissione dell'acquisto del biglietto bagaglio, l'errata valutazione delle dimensioni e/o del peso, nonché qualsiasi contestazione formulata successivamente, non costituiscono causa di esonero dall'applicazione delle tariffe, delle maggiorazioni e delle sanzioni previste.

In caso di bagagli privi di valido titolo di trasporto, la Società procederà:

- all'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'Art. 3;
- all'immediata applicazione della tariffa maggiorata;
- e, nei casi più gravi o reiterati, al rifiuto dell'imbarco o allo sbarco del passeggero, senza diritto ad alcun rimborso.

La Società Armatrice o il Comando di bordo possono, a loro discrezione, rifiutare l'imbarco di bagagli il cui ingombro o peso costituiscano impedimento per una buona e sicura navigazione.

Ogni bagaglio (registrato e non registrato) deve essere dotato di etichetta ben visibile riportante i dati personali del possessore (nome e cognome, numero di telefono e/o e-mail).

Art. 9.3 - Natura della custodia e assistenza del personale
I bagagli a mano non registrati restano sempre sotto la sorveglianza e custodia del passeggero, che ne risponde sino allo sbarco. La collocazione del bagaglio su rastrelliere o aree comuni, anche su indicazione del personale, non implica presa in carico o obbligo di custodia del vettore. L'eventuale assistenza materiale del personale,

quando prestata, ha carattere meramente occasionale e non trasferisce la custodia; il servizio di facchinaggio resta a carico del passeggero.

Art. 9.4 - Reclami e limiti di responsabilità

Art. 9.4.1 - Bagagli registrati (solo per i bagagli registrati, ex artt. 412 e 414 Cod. Nav.)
Qualsiasi reclamo implicante danneggiamenti o perdite di bagaglio registrato è trattato secondo quanto disposto dagli artt. 412 e 414 del Codice della Navigazione, capo III, sez. I, con limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo di bagaglio. I reclami devono essere avanzati prima di scendere dalla nave e devono essere accompagnati dai comprovanti; la descrizione del danno è annotata su apposito modulo sottoscritto dal passeggero e dal Comando di bordo.

Art. 9.4.2 - Bagagli a mano non registrati
Per perdita o danneggiamento di bagagli non registrati (a mano), il vettore non risponde, salvo prova rigorosa della colpa del vettore o del personale di bordo, da fornirsi dal passeggero. In ogni caso, ove accertata, la responsabilità del vettore è soggetta ai limiti risarcitori di legge e non si estende agli oggetti di valore non previamente dichiarati e documentati secondo le procedure applicabili (dichiarazione di valore/registrazione, ove previste).

Art. 9.5 - Segnalazione immediata a bordo
Eventuali smarrimenti o danni devono essere immediatamente segnalati prima dello sbarco al personale di bordo, con redazione di apposito modulo; in difetto, i reclami non saranno accettati. La successiva denuncia all'Autorità di P.S. non sostituisce la segnalazione a bordo.

Art. 9.6 - Oggetti rinvenuti e non reclamati
Eventuali bagagli lasciati a bordo o nella stazione d'imbarco senza custodia e non reclamati da alcun passeggero avente titolo saranno custoditi in luogo ritenuto idoneo dalla Società Armatrice per un periodo massimo di 30 giorni (presso la sede legale della Società). Trascorso tale termine, gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del Comune ove è avvenuto il ritrovamento. Fin dall'atto del rinvenimento, se previsto dalle procedure di prevenzione degli atti illeciti o se ritenuto opportuno dal Comandante dell'unità o dal personale preposto alla vigilanza delle aree di imbarco, saranno informate le Forze dell'Ordine per i provvedimenti del caso.

Art. 9.7 - Biciclette, monopattini e simili (dispositivi con batterie, in particolare al litio)

Art. 9.7.1 - Ammissibilità e discrezionalità del Comando
L'imbarco è subordinato alla disponibilità di spazio a bordo e al consenso del Comandante, che per ragioni di sicurezza può limitarlo o negarlo in qualsiasi momento.

Art. 9.7.2 - Titoli di viaggio
Per il trasporto di bicicletta/monopattino e simili sarà emesso un ticket aggiuntivo rispetto al biglietto passeggero. Il costo di tale ticket è di € 7,00 e deve essere effettuato presso le biglietterie.

Art. 9.7.3 - Stato del dispositivo e della batteria
Il dispositivo deve essere spento, con batteria non in carica e senza cavi collegati.

È fatto divieto assoluto di ricaricare batterie o dispositivi a bordo (prese di bordo incluse).
Non sono ammessi dispositivi con batterie danneggiate, rigonfie, modificate, non originali o privi di marcature di conformità.
Qualora sia possibile la batteria deve essere rimossa.
Su richiesta del personale, il passeggero deve esibire la documentazione di conformità del dispositivo/batteria (es. dichiarazioni del costruttore). In mancanza o in caso di dubbi sulla sicurezza, l'imbarco può essere rifiutato.

Art. 9.7.4 - Stivaggio e aree consentite
Trasporto, stivaggio e rizzaggio avvengono esclusivamente sui ponti esterni, con divieto di allocazione nei saloni, nelle scale e nelle vie di fuga.
I dispositivi devono essere ancorati con idonei sistemi per prevenire movimenti durante la navigazione e posizionati lontano da fonti di calore o esposizione diretta a sole intenso per prolungati periodi.

Art. 9.7.5 - Vigilanza e responsabilità
Il dispositivo resta sempre sotto la custodia e responsabilità del passeggero, che deve monitorarne lo stato; si applicano le regole di cui all'art. 9.3.
La Società non risponde di danni ai dispositivi durante imbarco, navigazione e sbarco, salvo prova rigorosa della colpa del vettore o del personale, nei limiti di legge (art. 9.4).

Art. 9.7.6 - Anomalie, emergenze e provvedimenti
Qualsiasi odore di bruciato, surriscaldamento, fumo, crepitio o perdita va immediatamente segnalato al personale di bordo prima dello sbarco (art. 9.4 – segnalazione immediata).
In presenza di rischio, il personale può isolare il dispositivo in area esterna dedicata o in contenitore idoneo, interdire la ricarica (ove già in atto), disporre lo sbarco immediato del bene e/o rifiutarne l'imbarco nelle tratte successive.
Eventuali costi per messa in sicurezza, rimozione o smaltimento del dispositivo in condizioni di pericolo sono a carico del passeggero responsabile.

Art. 9.7.7 - Sospensioni o limitazioni temporanee
La Società Armatrice, anche su disposizione dell'Autorità Marittima, può sospendere, limitare o vietare in tutto o in parte l'imbarco di dispositivi elettrici con batterie al litio su specifiche tratte o periodi, dandone comunicazione con gli ordinari canali informativi.

Art. 9.7.8 - Danni a beni della Società e/o di terzi
Qualora da biciclette, monopattini o similari (inclusi quelli elettrici) derivino danni a beni, impianti o mezzi della Società ovvero a beni di terzi, il proprietario e/o l'utilizzatore del dispositivo ne rispondono integralmente, in via personale ed eventualmente in solido tra loro, fermo restando il diritto di rivalsa della Società per tutti i costi e pregiudizi subiti (riparazioni, sostituzioni, fermo tecnico, spese di gestione e legali).

I passeggeri sono invitati a non inserire denaro, gioielli, titoli, apparecchiature di particolare pregio, documenti importanti o altri oggetti di valore nei bagagli registrati. La Società non assume responsabilità per perdita, furto o danneggiamento di tali beni contenuti nei bagagli registrati, salvo che il valore sia stato dichiarato per iscritto prima della consegna, con accettazione della Società e pagamento dell'eventuale sovrapprezzo, nei limiti e alle condizioni di legge.

Art. 10 – Animali domestici

Sulle unità della Società è consentito l'imbarco di animali domestici al costo di € 5,00 per ciascun animale, nel rispetto di quanto previsto dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 27 agosto 2004 e alle seguenti condizioni:

- a ciascun passeggero è consentito imbarcare un solo animale; per "animale domestico" si intendono, secondo l'accezione comune, cani, gatti, uccelli da gabbia e similari;
- l'animale deve essere di taglia piccola o media; per animali di taglia particolarmente grande l'imbarco potrà essere negato oppure consentito solo a condizione che il trasporto avvenga con modalità tali da non arrecare disturbo o danno ai passeggeri e all'imbarcazione;
- i cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola;
- la presenza dell'animale deve essere dichiarata preventivamente al momento dell'acquisto del biglietto e il relativo costo di trasporto deve essere regolarmente corrisposto;
- il proprietario deve avere con sé le certificazioni sanitarie attestanti lo stato di buona salute e l'avvenuta vaccinazione dell'animale, che potranno essere richieste come condizione per l'imbarco;
- la data di rilascio delle suddette certificazioni non deve essere antecedente di oltre tre mesi rispetto alla data di emissione del biglietto;
- in caso di animale sprovvisto di valido titolo di trasporto sarà applicata la sanzione amministrativa prevista al punto 3 delle presenti Condizioni;
- gli animali non possono in alcun caso occupare poltrone né venire a contatto con le sedute, riservate esclusivamente ai passeggeri.

Il proprietario e/o l'accompagnatore dell'animale è direttamente responsabile per qualsiasi danno o lesione causati dall'animale a persone o cose a bordo ed è tenuto a risarcire integralmente i relativi pregiudizi, spese e oneri, fatto salvo ogni ulteriore diritto di rivalsa della Società.

Art. 11 – Servizio Accompagnamento Minori

Il servizio "minori non accompagnati "consente di far viaggiare i bambini di età compresa tra i 4 e 12 anni compiuti – impossibilitati ad essere accompagnati da un genitore o di ne fa le veci usufruendo del servizio messo a disposizione dell'azienda che consente l'accompagnamento del bambino stesso – per la tratta prescelta- dal porto di partenza e fino al porto di destinazione – da parte di personale aziendale. Si ricorda che fino al compimento dei 12 anni è assolutamente vietato far viaggiare il bambino da solo. Dai 12 anni fino al compimento della maggiore età il servizio di accompagnamento è facoltativo e concesso su richiesta esplicita. È consentito ai minori tra i 12 e i 17 anni compiuti viaggiare da soli, previa autorizzazione scritta da parte dei genitori o da chi ne esercita la potestà genitoriale ed i relativi documenti. In tale liberatoria il genitore, o chi per esso, si assumerà tutte le responsabilità per eventuali danni arrecati a cose o persone sollevando il vettore da tali responsabilità. Resta inteso che, nei casi consentiti in cui il minore viaggi senza accompagnatore e senza attivazione del Servizio di Accompagnamento, il vettore non assume obblighi di vigilanza o custodia, oltre a quelli strettamente connessi alla prestazione del trasporto e non è responsabile per qualsivoglia problematica occorsa al minore durante il viaggio, essendo il genitore/esercente la responsabilità genitoriale l'unico responsabile, nei limiti della normativa applicabile.

Il servizio è disponibile solo su prenotazione entro 48 ore prima della partenza - previo pagamento del servizio- almeno 30 minuti prima, al fine di affidare il minore all'hostess preposta e consegnare in originale la documentazione già predisposta, ovvero:

- Una fotocopia del documento di riconoscimento del genitore o di chi ne esercita la potestà genitoriale;
- Un documento del minore valido per il viaggio
- Il modulo Minore non Accompagnato debitamente compilato;
- Copia del documento d'identità della persona autorizzata al ritiro del minore presso il porto di destinazione, qualora diversa da chi esercita la responsabilità genitoriale, da esibire all'atto della consegna.

Il servizio sarà garantito su tutte le tratte servite dalla compagnia. Il costo, in aggiunta al prezzo del ticket previsto per il minore (oltre ad eventuali servizi extra) sarà di 10 euro per i bambini residenti e di 20 euro per i bambini non residenti. Giunto a destinazione, il minore sarà affidato alla persona designata su modulo previa esibizione del documento d'identità.
Qualora non vi fosse nessuno ad aspettare il minore presso il porto di destinazione, saranno contattate le autorità competenti. Durante l'intero periodo di affidamento del minore, lo stesso porterà al suo seguito copia della documentazione.

Art. 12 – Ritardo della partenza, interruzione del viaggio e ritardo dell'orario di arrivo
Per forza maggiore si intendono gli eventi imprevedibili, inevitabili o, in ogni caso, estranei al controllo della Società e del Comandante, ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo: condizioni meteo-marine avverse (tempeste, mareggiate, mare mosso, nebbia, ghiaccio), incendi, epidemie ed emergenze sanitarie connesse, scioperi o agitazioni del personale proprio o di terzi, interruzioni o limitazioni dei servizi portuali, black-out generalizzati, atti o ordini delle Autorità competenti (incluse Autorità marittime e di pubblica sicurezza), chiusure o interdizioni di porti e scali, stati di emergenza, atti ostili o minacciati, atti di terrorismo, sabotaggio, allarmi bomba e ogni altro evento che, anche solo potenzialmente, comprometta la sicurezza della nave, dei passeggeri o della navigazione.
La Società non è responsabile dei ritardi, delle interruzioni o della soppressione delle corse dovuti a forza maggiore come definita nel presente articolo, incluse le prescrizioni o limitazioni imposte dalle Autorità e l'indisponibilità dei servizi portuali non imputabile alla Società. Restano fermi gli obblighi previsti dalla normativa inderogabile vigente.
La soppressione, il ritardo della partenza e l'interruzione del viaggio sono disciplinati, rispettivamente, dagli articoli 403, 404 e 405 del Codice della Navigazione. Gli orari di arrivo, ove indicati, hanno valore puramente indicativo e possono subire variazioni a causa delle condizioni meteo-marine, del traffico portuale, nonché di limitazioni imposte dalle competenti autorità o da altri enti non imputabili alla Società. Qualora venga dimostrato che il ritardo in arrivo sia imputabile al vettore, sarà rimborsata la differenza tra il costo del biglietto dell'aliscafo e quello del biglietto del traghetto.

Art. 13 – Impedimento della nave – soppressione della partenza – mutamento di itinerario
Nel caso in cui la partenza sia soppressa per cause non imputabili alla società Armatrice, al passeggero è dovuta la restituzione del prezzo del biglietto. Per i ticket emessi on-line, la richiesta di rimborso deve essere effettuata nei termini di cui all'art. 24 del Regolamento U.E. 1177/2010. Per i ticket cartacei acquistati presso le biglietterie di scalo, il rimborso potrà essere richiesto entro e non oltre 48 ore dalla mancata partenza previa riconsegna del biglietto in originale.

Art. 14 – Rinunce del passeggero (rimborsi e reclami)

Il contratto di trasporto, una volta concluso, non potrà essere risolto dai contraenti. La Società, in deroga all'art. 400 Cod. Nav., consente la rinuncia con queste penalità:

1. richiesta fino a 10 giorni prima della partenza: rimborso 90%;
2. richiesta fino a 2 giorni prima: rimborso 50%;
3. richiesta nelle 48 ore precedenti: nessun rimborso;
4. i biglietti rilasciati con tariffe speciali non sono rimborsabili ma solo modificabili al costo di €5.00 a persona, oltre ad integrazione tariffa;
5. diritti di prenotazione: mai rimborsabili.

La comunicazione della rinuncia da parte del passeggero dovrà essere notificata, per iscritto, al centro prenotazioni per i biglietti acquistati on line previo apposita mail inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica booking@alilaurogruson.it o attraverso la compilazione del format presente sul sito (da realizzare, attualmente non c'è) www.alilaurogruson.it.
I rimborsi saranno effettuati con la stessa modalità dell'incasso entro 30 giorni dalla data della richiesta al netto delle spese bancarie e diritti di prevendita.
In ossequio all'art. 24. del Regolamento U.E. 1177/2010, in caso di reclamo il passeggero può inoltrare un reclamo entro 2 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, in lingua italiana o in lingua inglese, utilizzando una delle modalità seguenti:

- Il webform disponibile nella sezione Reclami del sito di Alilauro Gruson;
- Il modulo stampabile presente nella sezione Reclami del sito di Alilauro Gruson e disponibile presso le biglietterie o presso gli ufficiali di bordo. Il modulo può essere presentato presso i canali di contatto di Alilauro o inviandolo per posta raccomandata A/R all'indirizzo: Alilauro Gruson S.p.A., Molo Beverello – Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli;
- In forma orale presso la biglietteria o il nostro ufficio booking. In questo caso sarà premura di un operatore della società procedere alla registrazione dei dati.

È importante che i reclami riportino almeno le seguenti informazioni:

- I riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- I riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) inoltre va allegata la copia del titolo di viaggio avendo cura di conservarne l'originale.;
- La descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Il reclamo si intende ricevuto:

- il giorno dell'invio, in caso di presentazione del reclamo a mezzo e- mail o tramite sito web,
- In caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna alla Alilauro Gruson S.p.A.
- In caso di consegna a mano del reclamo presso gli uffici di Alilauro Gruson S.p.A., il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.
- Entro un mese dal ricevimento il vettore notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal

ricevimento del reclamo. Nel caso di mancata risposta al reclamo entro i 2 mesi, il passeggero può decidere:

- Di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- Di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti;

La misura 5 della Delibera n. 83/2019 Autorità di Regolazione dei Trasporti prevede un indennizzo automatico nei seguenti casi:

- Nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto;
- Nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei casi in cui:

- L'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- Il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche necessarie previste;
- All'utente è già stato corrisposto un indennizzo automatico per tardiva/mancata risposta in relazione ad un reclamo avente ad oggetto lo stesso viaggio.

Solo dopo aver presentato il reclamo alla Alilauro Gruson, se l'utente ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente, o se sono trascorsi 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo senza aver ottenuto una risposta, potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it

Art. 15 - Variazione del titolo di viaggio

Le variazioni di data, orario e tratta dei titoli di viaggio sono consentite previa verifica da parte della compagnia della disponibilità dei posti.

La modifica dei titoli di viaggio comporta il pagamento degli oneri di modifica pari a 5,00 euro ad esclusione dei titoli emessi in virtù di tariffe agevolate per residenti il cui costo di modifica resta a 3,00 euro. Il passeggero è tenuto, inoltre al pagamento, ove previsto, di eventuali sovrapprezzi. La variazione è consentita solo nell'ambito delle partenze pubblicate sul quadro orario e non è ammessa per le corse straordinarie.

La modifica può essere richiesta entro due ore dell'orario della partenza del biglietto da modificare, così come previsto nella sezione "modifica biglietto" sul sito www.alilaurogruson.it, tramite call center durante gli orari di ufficio o presso le biglietterie di scalo compatibilmente con gli orari di apertura delle stesse.

Art. 16 – Mancata partenza imputabile al passeggero

In caso di mancata partenza dovuta a indisponibilità, ritardo o comunque a fatto imputabile al passeggero, non è dovuto alcun rimborso del titolo di viaggio né è previsto il riaccredito, rinvio o sostituzione dello stesso.

Nel caso di ritardi, mancata partenza o interruzione del viaggio determinati da comportamenti del passeggero contrari alle norme di civile convivenza, di sicurezza o alle disposizioni del personale incaricato, potranno essere applicate a carico del passeggero le misure sanzionatorie previste dalla normativa vigente e, ove ricorrano i presupposti, sarà data segnalazione alle autorità competenti.

Art. 17 – Tariffe speciali

Le tariffe speciali sono disponibili fino a esaurimento dei posti e vengono rese automaticamente disponibili dai sistemi di prenotazione. Le medesime tariffe sono unicamente modificabili e non sono in alcun caso rimborsabili.

Art. 18 - Tasse portuali e diritto di prenotazione

Le tariffe in vigore sono al netto dei supplementi dovuti per eventuali incrementi del costo dei carburanti, per tasse e diritti portuali i cui importi sono suscettibili di variazione sino al momento dell'emissione del biglietto. In caso di prenotazione, attraverso Call Center, biglietterie di scalo e siti internet, al prezzo del biglietto si applica un diritto di prenotazione a passeggero per singola tratta. Tale diritto è indicato prima del definitivo acquisto del titolo di viaggio. I diritti di prenotazione non sono rimborsabili.

Art. 19 – Trasporto di oggetti pericolosi

Il trasporto di oggetti e/o sostanze pericolose non è consentito a bordo delle unità della Società. L'accettazione di determinate categorie di beni può essere subordinata a specifiche condizioni vincolanti.
È in particolare vietato il trasporto:

- di armi di qualsiasi tipo, fatto salvo quanto in dotazione personale alle Forze Armate e alle Forze dell'Ordine;
- di oggetti contundenti;
- di merci rientranti negli elenchi ufficiali delle merci pericolose;
- di liquidi combustibili;
- di sostanze stupefacenti;
- di qualsiasi altra sostanza il cui trasporto o la cui detenzione sia vietata o limitata dalla normativa vigente.

In ogni caso dubbio, il Passeggero è tenuto a informare il Comandante circa il contenuto del bagaglio da imbarcare.
Resta in ogni caso assolutamente vietato il trasporto di sostanze proibite dalla legge.

Art. 20 – Assistenza PMR

I passeggeri che necessitano di assistenza all'imbarco (inclusi i passeggeri con ridotta mobilità, con veicolo al seguito o a piedi) sono tenuti a comunicarlo 48h prima della partenza o in fase di prenotazione, contattando il servizio clienti, booking@alilaurogruson.it, per verificare la disponibilità di idonee sistemazioni e/o di percorsi di accesso facilitato a bordo.
Tali passeggeri dovranno presentarsi all'imbarco con almeno 2 (due) ore di anticipo, segnalando la necessità di assistenza al personale di banchina e/o al personale di bordo.

Art. 21 – Informazioni Passeggeri

Per le donne in stato di gravidanza in condizioni di gestazione senza complicazioni concluso il 6° mese di gravidanza, è fatto obbligo alla gestante di presentare idoneo certificato medico emesso non più di 7 giorni prima dalla partenza da presentare all'atto dell'imbarco. In tutti gli altri casi, è fatto obbligo di presentare certificato che autorizzi il viaggio indipendentemente al mese di gestazione. Resta sotto la responsabilità della gestante la mancata dichiarazione e presentazione del certificato richiesto. La certificazione di idoneità al viaggio è richiesta anche per i passeggeri affetti da problematiche di salute. Per quanto concerne la dichiarazione dei propri dati, in ottemperanza al Decreto Legge n. 251 del 13/10/1999 a recepimento della Direttiva CEE 98/41 del 18/06/1998

(relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi passeggeri) alle normative relative all'applicazione del codice ISPS per le tratte rientranti nella menzionata disciplina, i passeggeri sono tenuti a comunicare già in fase di prenotazione le proprie generalità intese come: COGNOME-NOME o iniziali dello stesso, SESSO CATEGORIA DI ETA' (neonato, bambino, adulto) oppure l'età o l'anno di nascita. Per tratte di minore distanza l'obbligo della registrazione nominativa non sussiste. I dati personali, raccolti ai sensi del presente articolo, sono conservati solo per il tempo necessario ai fini del citato decreto e/o in ottemperanza a quanto disposto dall'ex art 13 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati c.d. GDPR).

Art. 22 – Trattamento dei dati personali

I dati personali dei passeggeri sono trattati dalla Società quale titolare del trattamento secondo il Reg. (UE) 2016/679 (GDPR) e la normativa nazionale, per finalità connesse al contratto di trasporto, alla sicurezza della navigazione e agli obblighi di legge. Sono conservati per il tempo strettamente necessario e possono essere comunicati alle Autorità competenti.

Art. 23 – Rinvio

Per quanto non previsto nelle presenti Condizioni Generali si applicano il Codice della Navigazione, il Codice civile, il Reg. (UE) 1177/2010 e ogni altra disposizione vigente in materia di trasporto marittimo passeggeri.

Art. 24 – Foro Competente

Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Napoli. 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.