(**) Pour les Groupes, les Conditions générales communiquées lors de la confirmation de réservation s'appliqueront.

Les présentes conditions générales sont valables pour tous les billets émis jusqu'au 31/12/2021 inclus.
Grimaldi Group S.p.A. agit en qualité d'agent du transporteur Grimaldi Euromed S.p.A. Le transporteur de la route maritime parcourue est indiqué sur le billet.
Les passagers, leurs bagages et les véhicules accompagnés sont transportés exclusivement aux conditions du transporteur.
En achetant son billet, le passager accepte implicitement les conditions indiquées ci-dessous.
De même, au moment de la réservation et/ou de l'achat du billet, le passager autorise implicitement le traitement de ses données personnelles, lequel sera effectué de la manière indiquée dans la Politique sur le respect de la vie privée fournie à la fin du présent document, conformément Règl. EU 679/2016.

1. DÉFINITIONS

« Transporteur » désigne l'armateur ou le propriétaire du navire qui effectue le service de transport maritime.
Le « Bagage accompagnant le passager » est le bagage à main non enregistré ou conservé dans le véhicule du passager garé dans le garage du navire ou déposé dans la soute du navire, et contenant uniquement les effets personnels du passager.
Le « Véhicule d'accompagnement » désigne tout moyen de transport à moteur (y compris les remorques) utilisé pour le transport de personnes ou de marchandises non destinées à la vente, possédé ou légalement à la disposition du passager, et indiqué sur le billet du passager.

2. POUVOIR DU COMMANDANT

Le commandant du navire dispose du plein droit de procéder sans pilote, de remorquer et d'assister les autres navires en toutes circonstances, de dévier de la route ordinaire, de toucher n'importe quel port (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu du navire), de transférer les passagers et leurs bagages sur d'autres navires dans le cadre de la poursuite du voyage.
Le transporteur, et pour lui, le commandant du navire, ont le droit de refuser, à leur seule discrétion, l'embarquement à toute personne dont ils considèreront que les conditions de santé ne lui permettent pas d'entreprendre le voyage. De plus, le transporteur, et pour lui le commandant du navire, peuvent, à tout moment durant le voyage et dans n'importe quel port intermédiaire, débarquer un passager dont les conditions de santé ne lui permettent pas de poursuivre le voyage ou étant susceptibles d'impliquer un danger ou des perturbations vis-à-vis des autres passagers ou de l'équipage.
Le passager est sujet aux pouvoirs disciplinaires du commandant du navire en matière de sécurité du navire et de la navigation.
Le transporteur et le commandant du navire ont le droit d'exécuter n'importe quel ordre ou directive émanant de gouvernements et d'autorités de n'importe quel État ou encore de personnes agissant ou déclarant agir au nom ou avec le consentement desdits gouvernements ou autorités ou toute autre entité qui, selon les conditions de couverture d'assurance en matière de risques de guerre du navire, est en droit d'émettre ces ordres ou directives. Les actions et omissions appliquées par le transporteur ou le commandant, en cours d'exécution ou suite à ces ordres ou directives ne seront pas considérées comme rupture du contrat. Le débarquement des passagers et des bagages conformément à ces ordres ou directives, libère le transporteur de toute responsabilité quant à la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

3. LES NAVIRES

Les navires sont des Ferry Ro/Pax ou CRUISE Ferry pour passagers, utilisés pour le transport de passagers et de marchandises.

4. RÉSERVATIONS

Les réservations peuvent être effectuées auprès d'un agent de voyage, des bureaux et des agents Grimaldi Lines Le billet est payable au moment de la confirmation. Le paiement du fret est dû à Grimaldi Lines au moment de la réservation. En absence de paiement de l'intégralité du voyage, la réservation ne saura être garantie. Aucun billet de passage ne peut être délivré sans le paiement relatif.
Dans le respect de la norme en matière de Sécurité, les noms des passagers, les données relatives aux documents d'identité, la marque, le type et la plaque des véhicules indiqués sur le billet doivent nécessairement correspondre aux passagers et à leurs véhicules au départ. Dans le cas contraire, l'accès aux passages portuaires et à l'embarquement pourra être refusé.

5. NORMES APPLICABLES

Le contrat de transport de passagers, de leurs bagages et des véhicules d'accompagnement est régi par le Règlement (UE) n° 1177/2010, par la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres du 01/11/2002, par le Code de la Navigation italien tel qu'interprété conformément à la loi italienne et toute modification ultérieure des règlements susmentionnés ou toute nouvelle réglementation sectorielle.
En application de l'article 19, VI alinéa, du Règlement (UE) n ° 1177/2010, le transporteur établit que le seuil minimum au-dessous duquel la compensation économique n'est pas prévue est de 6 (six) euros.
Ceci sans préjudice des exemptions et dérogations de la responsabilité du transporteur conformément à l'article 20 du Règlement européen n° 1177/2010, ni de celles prévues par le Code de la Navigation italien et tous les règlements nationaux et internationaux applicables.

6. BILLETS (Contrat de transport)

Le billet est valide uniquement pour les personnes dont il porte le nom. Le billet n'est pas transférable.
Le billet peut être au format papier, fax, e-mail. Au moment de l'embarquement (enregistrement), la « carte d'embarquement » (« boarding pass ») sera délivrée au passager sur présentation d'un titre de voyage valide (« ticket ») et des documents d'identité valides des passagers et des véhicules d'accompagnement.
Le passager est tenu de conserver ces deux documents (« billet de voyage » et « carte d'embarquement ») durant toute la traversée. Dans le cas contraire, c'est-à-dire sans carte d'embarquement ou billet, il sera demandé au passager de payer le double du prix du billet. En cas de réclamation du passager, ce dernier sera tenu de présenter une copie de son billet et de sa carte d'embarquement en absence desquels la réclamation ne sera pas prise en compte.

7. TARIFS

Les tarifs relatifs aux services proposés peuvent être consultés sur le site www.lacentraledesferries.com dans le formulaire de réservation.
Les augmentations ou diminutions des tarifs n'affectent pas les réservations déjà effectuées ou en en option.
En cas de réservation en ligne, sélectionnée la typologie, le tarif n'est pas sujet à changement lors de la procédure d'achat du billet.
Dans le cas de promotions, le passager peut procéder à l'achat du billet en payant le prix réduit (Tarif Spécial - non remboursable) ou le prix total (Tarif Standard - remboursable en cas d'annulation dans les limites et dans les conditions fixées au paragraphe 23).

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du transporteur en cas de perte de vies humaines, dommages corporels et/ou perte ou dommages aux bagages, véhicule d'accompagnement, objets de valeur, effets personnels et/ou autres biens du passager ne peut en aucun cas dépasser les limites fixées par la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres du 01/11/2002 et/ou le Code de la Navigation italien et/ou autres lois sectorielles italiennes et internationales éventuellement applicables.

9. DISCIPLINE À BORD

Le passager est tenu de se conformer strictement au règlement à bord du navire et à la réglementation applicable en matière de transport maritime et en particulier aux prescriptions relatives à la sécurité de la navigation.
Il est interdit de fumer dans toutes les zones couvertes à bord du navire. L'équipage est légitimement chargé de garantir le respect de cette interdiction et de signaler toute violation aux autorités compétentes conformément à la Loi 3 du 16/01/03 et accord d'application relatif du 16/12/04.
Le non-respect d'une disposition de loi, règlement de bord, ordre ou règlement des autorités en matière de sécurité sera puni conformément aux lois civiles et pénales applicables.
Conformément à la réglementation de lutte contre le terrorisme (ISPS), les passagers peuvent, à tout moment, faire l'objet d'inspection des bagages et/ou demande de présentation des documents d'identité par les officiers du navire.

10. EMBARQUEMENT

Le passager doit se présenter pour l'embarquement (enregistrement) au moins deux heures avant le départ (de/vers la Tunisie et le Maroc, trois heures avant).. Au-delà de cet horaire, l'embarquement pourra être refusé. En haute saison, il faudra tenir compte des éventuelles files d'attente. Si le passager ne se présente pas dans les délais indiqués ci-dessus, il perdra son droit à l'embarquement même en présence de réservation.
Au moment de l'embarquement, le passager doit être en possession d'un billet valide, d'un document d'identité valide et de tous les documents nécessaires pour le débarquement dans les pays de destination finale et éventuels pays d'escale du navire.
Les véhicules à moteur seront appelés au moment de l'embarquement, dans l'ordre défini par le commandant du navire et/ou par ses subordonnés et préposés, et pourront être placés sur n'importe quel pont du navire.

11. DOCUMENTS DE VOYAGE

Tous les passagers, y compris les enfants et les nourrissons, doivent être en possession de la pièce d'identité valable au moment de l'enregistrement au port (carte d'identité, passeport). À cet égard, l'embarquement avec la simple auto-certification conformément au décret présidentiel 445/2000 ne sera en aucun cas autorisé. Dans le cas contraire, l'embarquement sera refusé, sans droit au remboursement du billet.
Les documents de voyage sont:
En cas de voyages sur le territoire national, la carte d'identité ou un des documents d'identité réputés équivalents par l'article 35, paragraphe 2, du décret du président de la République no. 445 du 28 décembre 2000.
En cas de voyage vers les États Schengen, le passager doit toujours être en possession d'un document reconnu valable pour franchir les frontières:
- une carte d'identité valable pour l'expatriation
- le passeport

Dans le cas de voyages vers des pays étrangers non Schengen, les documents valides sont considérés:
- le passeport, en plus d'un permis de séjour ou d'un visa en cours de validité pour un pays de l'espace Schengen
Pour plus de détails sur la documentation de voyage, veuillez consulter https://www.poliziadistato.it/icle/24725.
Avant d'entreprendre le voyage, le passager doit s'assurer qu'il dispose de tous les documents nécessaires pour débarquer dans le port de destination; en aucun cas le Transporteur maritime ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus d'atterrissage par les autorités locales, en cas de documentation insuffisante nécessaire à l'entré

12. EMBARQUEMENT DES PASSAGERS MINEURS

Les passagers mineurs doivent être en possession d'un document d'identité valide, conformément aux dispositions du règlement CE N° 2252/2004. (Voir § DOCUMENTS DE VOYAGE)
Les passagers de moins de 14 ans ayant nationalité italienne peuvent voyager sur des **routes nationales**, si accompagnés d'une personne majeure. Si l'accompagnateur n'est pas un des 2 parents, il devra alors fournir au commandant du navire / commissaire de bord, une lettre d'autorisation des parents, lesquels déclareront confier leur enfant à ladite personne, laquelle deviendra responsable du mineur à tous les égards de la loi. Cette lettre devra être accompagnée des documents d'identité valables des deux parents. Dans le cas de personnes ne faisant pas partie de l'UE, il sera nécessaire le permis de séjour des parents, où l'enfant est présent ;
Pour les passagers de moins de 14 ans de nationalité italienne - non accompagnés par l'un des parents -, qui voyagent sur des routes internationales, l'accompagnant doit demander la déclaration d'accompagnement au commissariat..
Pour plus de détails concernant la procédure, veuillez contacter le commissariat/la Questura de référence ou consulter le lien suivant https://www.poliziadistato.it/icle/191 .
Les passagers mineurs de plus de 14 ans peuvent être autorisés à bord du navire sur délivrance au commandant de bord/commissaire de bord d'une lettre d'autorisation signée par les deux parents, accompagnée des documents d'identité des deux parents, dans laquelle ces derniers déclarent assumer l'entière responsabilité en cas de dommage à la personne et/ou causés à des tiers. Le commandant de bord et/ou autre membre de l'équipage n'assumeront en aucun cas la garde, et responsabilité conséquente de l'enfant à bord du navire.
Il est entendu que le passager aura la responsabilité de se munir de tous les documents nécessaires exigés par le pays de destination et que le transporteur n'assumera aucune responsabilité si ces documents s'avéraient insuffisants vis-à-vis des autorités du port de destination.

13. EMBARQUEMENT DE FEMMES ENCEINTES

Les femmes dans un état avancé de grossesse, plus de 6 mois, ne pourront voyager que si elles disposent d'un certificat médical autorisant le voyage émis moins de 7 jours avant la date du départ. Si la grossesse est compliquée, la passagère enceinte devra se munir d'un certificat médical autorisant le voyage quel que soit l'avancement de la grossesse. L'embarquement ne sera en aucun cas autorisé aux femmes susceptibles d'accoucher dans les 7 jours suivant la date du départ ou ayant accouché dans les 7 jours précédents le départ.
Ceci sans préjudice du droit du commandant du navire de refuser le transport d'une femme enceinte qui, à sa seule discrétion, se trouve dans une condition médicale ne lui permettant pas d'effectuer le voyage.
Dans le cas où le commandant refuse l'embarquement d'un passager pour une raison justifiée, le transporteur sera uniquement tenu au remboursement du prix du billet.

14. EMBARQUEMENT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

Par «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite» (ci-après dénommée PRM) on désigne une personne dont la mobilité est réduite lors de l'utilisation d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou encore de son âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de l'ensemble des passagers.
Les réservations et les billets sont offerts aux PMR aux mêmes conditions que tous les autres passagers.
Le transporteur et les ouvriers des terminaux feront tout le nécessaire pour fournir une assistance pour faire en sorte que la PMR puisse embarquer, débarquer et voyager sur le navire. Cependant, s'il ne devait pas être possible de permettre l'embarcation pour des raisons valables de sécurité et/ou si la conception du navire des passagers ou de l'infrastructure et de l'équipement du port, y compris les terminaux portuaires, rend impossible l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne en question dans des conditions de sécurité ou concrètement réalisables, la PMR pourrait voir sa réservation et/ou l'émission du billet refusé et/ou ne pas pouvoir effectuer l'embarquement.
Si aux PMR on refuse l'embarquement, pour des raisons de sécurité ou de conception du navire ou de l'infrastructure, ils peuvent choisir entre le droit au remboursement et le transport alternatif.
Il est obligatoire pour les PMR de signaler par écrit, lors de l'achat du billet ou au moins 48 heures avant le départ souhaité, leurs besoins spécifiques en ce qui concerne le logement, la sécurité, les services requis ou la nécessité d'emporter du matériel médical. La demande d'assistance doit être envoyée à la Société au courrier électronique contact@lacentraledesferries.comt
Pour toute autre assistance les PMR doivent en aviser le Transporteur ou l'exploitant de terminal avec au moins 48 heures à l'avance.
Une fois arrivé au port, le PMR peut se rendre au bureau d'ASSISTANCE PMR dédié de Grimaldi Lines ou rejoindre directement la cour d'embarquement en voiture avec les quatre clignotants allumés, en attendant qu'un accompagnateur lui fournisse le type d'assistance dont il a besoin et lui indique où garer la voiture sur le pont du garage, pour accéder plus facilement aux ascenseurs, en lui fournissant le fauteuil roulant de bord, si nécessaire.
En cas de stricte nécessité, au sens de l'article 8 du Règlement (UE) No. 1177/2010 du 24 novembre 2010, les transporteurs, agents de voyage et voyagistes peuvent demander qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise. En ce qui concerne les services de transport de passagers, l'accompagnant est transporté gratuitement.
Si un Transporteur ou un exploitant de terminal est due, à sa faute ou à la négligence, de perte ou de dommages à l'équipement de mobilité ou tout autre équipement spécifique utilisé par les PMR, ils doivent offrir à ces personnes une compensation correspondant à la valeur de remplacement de l'équipement concerné ou, dans le cas échéant, les frais de réparation.
Une assistance aux PMR est assurée par le commissaire ou toute autre personne en charge. Si le navire a été averti de l'arrivée d'un PMR, le commissaire prépare l'assistance nécessaire pour le bon déroulement du voyage, de l'embarquement à l'atterrissage. Le commissaire indique les cabines à bord du navire qui abritent les PMR et retourne une copie au commandant.
L'équipage choisi pour aider les PMR apportera toujours au bras une bande visible blanc / bleu avec le mot **ASSISTANCE**, de sorte qu'il peut être facilement reconnu par les passagers.
Le guichet de terre qui prévoit l'enregistrement devra livrer aux PMR embarquant avec leurs véhicules un coupon autocollant à coller sur les véhicules. À l'arrivée à bord les véhicules doivent être traités en priorité aux aires de stationnement à bord qui leur sont destinés. Les zones décrites ci-dessus permettent une mobilité totale des PMR et un accès facile aux zones de passagers.
Avant l'arrivée à destination, le Commissaire transmet à l'agent du port éventuelles nécessité pour le transport. En cas d'urgence, la personne prévue par le Master List aide les PMR à atteindre le point de rencontre et les points d'embarquement.
L'accès aux différents ponts sur les navires est facilité par la présence d'ascenseurs équipés d'un clavier lumineux, audio adapté aux passagers non voyant ou malvoyantes.
A bord des navires des cabines conformes aux normes en vigueur pour PMR sont disponibles. Dans les espaces communs, les parcours qui mènent aux différents services de bord sont mis en évidences par des guides tactiles. Il y a aussi des toilettes dédiées et équipées pour les PMR. A bord des navires, il y a des places réservées aux PMR, celles-ci sont mises en évidence grâce à des plaques identificatoires dotées d'installations pour fixer la chaise roulante.
Pour faciliter l'accès des PMR au document de synthèse des dispositions relatives aux droits des passagers qui voyagent par mer et par les voies navigables internes, une copie papier de celui-ci sera à disposition dans leur cabine ; en cas de PMR non-voyante ou mal-voyante, un registre audio avec les mêmes contenus et un dispositif pour les faire écouter sera disponible à la réception du navire. Cette synthèse apporte également des éclaircissements sur les modalités pour l'envoi des réclamations.

15. CHAUFFEURS

Le chauffeur est le conducteur d'un véhicule utilitaire embarqué à bord du navire. Un seul véhicule peut compter plusieurs chauffeurs. Le prix du fret est déterminé par le Bureau des cargaisons Grimaldi (Ufficio Merci Grimaldi) et doit être inclus dans la police de chargement, avec nom et prénom du chauffeur.
Ce dernier doit être en possession des documents d'identité requis pour le voyage et au débarquement dans le pays de destination. Dans le cadre de la Convention SOLAS et du décret 13/10/1999, les chauffeurs sont assimilés aux passagers.
Une carte d'embarquement sera délivrée à chaque chauffeur au moment de l'enregistrement. Une place en cabine sera attribuée à chaque chauffeur, dans la mesure des disponibilités du navire.
Les repas sont gratuits pour les chauffeurs.

16. SANTÉ ET VACCINATIONS

Les passagers sont acceptés avec la présomption d'être en bonne santé physique et mentale. Un poste de premiers secours et une cabine/hôpital sont disponibles à bord du navire.

17. ASSURANCES

L'armateur et le transporteur disposent d'une assurance délivrée par P&I Club uniquement en ce qui concerne leur responsabilité envers les tiers.
Il est possible de souscrire une assurance multirisques couvrant les frais médicaux, les dommages ou la perte de bagages, frais d'annulation de voyage et d'autre.

18. VÉHICULES D'ACCOMPAGNEMENT

Les véhicules d'accompagnement sont ceux appartenant aux passagers et ne contenant pas de marchandises destinées à la vente. Un véhicule contenant des marchandises autres que les bagages avec effets personnels ne sera pas considéré comme véhicule d'accompagnement et devra voyager en tant que cargaison.
En cas de refus d'embarquement parce que le véhicule, inséré comme véhicule d'accompagnement, devait contenir des marchandises destinées à la vente, aucun remboursement ne sera reconnu. Un seul véhicule d'accompagnement est autorisé par passager.
Quant à la hauteur supplémentaire, c'est-à-dire le placement des bagages sur le toit, elle n'est plus autorisée pour les fourgons et camping-cars à destination de la Tunisie.
Bus touristiques, camion, remorque, tir et jumbo avec ou sans chauffeur doivent voyager en tant que cargaison.
Si le véhicule qui se présente pour l'embarquement appartient à un code de réservation différent de celui indiqué sur le billet, le passager perd le droit à l'embarquement (sans remboursement du billet). Pour être admis à bord au moment de l'embarquement, le passager devra payer la différence due pour palier le changement de catégorie, plus les frais de variation.
Le véhicule d'accompagnement est embarqué et débarqué par le passager, lequel, après avoir garé son véhicule à la place indiquée par le préposé à bord, devra également s'assurer d'enclencher la première et de tirer le frein à main. Le véhicule doit être fermé à clé. L'accès à la zone de garages est interdit durant l'intégralité de la traversée. Les véhicules non mobiles ne peuvent pas être embarqués à bord en qualité de véhicules d'accompagnement et devront être expédiés en tant que cargaison.
Le passager est dans l'obligation de déclarer, au moment de l'embarquement, que le véhicule dispose d'un système de carburant au méthane ou au GPL. Le système de carburant au méthane des véhicules doit être conforme à toutes les réglementations applicables et le caractère conforme devra être dûment certifié sur la carte grise.
Pendant la durée où les véhicules seront placés en soute, les vannes de sectionnement du réservoir de méthane devront rester fermées.
Les passagers doivent être en possession de tous les documents nécessaires pour le débarquement et le dédouanement du véhicule au port de destination.
Le transporteur décline toute responsabilité en cas de documentation incomplète. Tous les éventuels frais et dépenses découlant de l'embarquement, débarquement et dédouanement du véhicule sont à la charge du passager.
Les dommages causés par le véhicule au navire et/ou à toute tierce partie devront être indemnisés directement par le passager responsable ou par l'intermédiaire de sa compagnie d'assurance. Le passager pourra à tout moment être invité à signer une déclaration de responsabilité pour dommages causés avant de débarquer du navire.
Nous recommandons également de souscrire une assurance pour couvrir les dommages susceptibles de survenir durant le transport maritime et pour lesquels le transporteur ne saura être tenu responsable. En effet, ce dernier répondra uniquement des dommages dérivant de sa responsabilité directe, dans les limites prévues par le Code de la Navigation italien ou éventuelle convention internationale applicable.

19. BAGAGES

Seules les bagages contenant des effets personnels sont admis en accompagnement du passager. Les bagages ne doivent pas contenir de marchandises destinées à la vente. Les marchandises dangereuses et autres substances nocives sont interdites (la liste des marchandises dangereuses et des substances nocives comprend, mais ne se limite pas à : armes, explosifs et drogue).
Le passager est prié d'apporter avec soi le bagage contenant le nécessaire à la traversée sachant que les garages sont fermés durant la navigation. Chaque passager avec logement en cabine n'a le droit de porter en cabine qu'une seule valise. Les passagers avec place en fauteuil ou passage sur le pont ne peuvent porter qu'un seul bagage à main de dimensions modestes. Les bagages excédant les limites ci-dessus, à l'exception de ceux placés dans ou sur le véhicule, devront être déposés en soute sur paiement du prix relatif.
Le mobilier et autres articles ménagers doivent être enregistrés et placés dans le garage payant.
En ce qui concerne les bagages, la responsabilité du transporteur ne peut en aucun cas dépasser les limites fixées par la Convention d'Athènes du 13/12/1974 telle que modifiée par le Protocole de Londres de 01/11/2002 et/ou le Code de la Navigation italien et/ou par d'autres réglementations italiennes et internationales sectorielles applicables, et toujours dans la limite de 30 kg par personne pour les bagages non enregistrés, y compris ceux transporté à l'intérieur ou sur le véhicule, ou déposé dans le compartiment à bagages du navire (article 410 du Code de la Navigation italien).
Le transporteur n'est en aucun cas responsable des vols, pertes ou dommages aux bijoux, argent, documents, manuscrits, titres et objets de valeur, peu importe le lieu de conservation à bord.

20. DEVISE

La devise de bord est l'€uro. Aucun échange de devises n'est possible à bord. Les chèques ne seront pas acceptés.

21. ENFANTS

Les réductions pour les enfants sont publiées sur le site web www.grimaldi-lines.com dans la section offres.
L'âge de l'enfant doit être documenté. Le jour de référence est celui d'embarquement de chaque trajet.

22. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques sont tous les animaux pouvant être légalement détenus conformément à la législation du pays d'appartenance du passager.
Des logements spéciaux sont prévus pour les chiens et les chats, les autres animaux (lapins, oiseaux, hamsters, etc.) doivent voyager dans les cages de transport prévus à cet effet appartenant aux passagers. L'accès en cabine leur est interdit autre que celle utilisée correctement pour l'accès des animaux, ainsi que celui à la salle des sièges et aux parties communes. Ils sont autorisés sur les ponts extérieurs du navire, où ils pourront tranquillement se promener en compagnie de leurs maîtres, avec la laisse et la muselière à porter.
De plus, le passager doit prévoir la nourriture pour l'animal dans la mesure où l'équipage n'est en aucun cas obligé de fournir la nourriture, à l'exception de l'eau. Le passager doit personnellement prendre soin de l'animal et est obligé de récolter ses déjections ou autres rejets de l'animal. Le passager est responsable de l'animal d'accompagnement. Les dommages au navire, aux personnes ou aux biens doivent être payés sur place. Le passager est également responsable des vaccinations et autres procédures requises pour voyager ou débarquer au port de destination. Le transport d'animaux non domestiques ne sera pas considéré comme « d'accompagnement » et devra être traité avec accord au cas par cas.
Les animaux domestiques doivent faire l'objet d'une réservation, éventuellement directement en ligne sur le site de la compagnie, en appelant le centre d'appels, ou auprès des bureaux disposant d'un accès direct au système de réservation informatisé, sous réserve de disponibilité à bord.
Pour le transport des animaux domestiques (chiens, chats et furets), il faut emporter avec soi :

· pour les transports effectués entre les pays de l'espace Schengen ou depuis un pays Schengen à un pays hors de l'espace Schengen : le passeport européen (pour animaux de compagnie), la laisse et la muselière à porter;
· pour les routes nationales : l'inscription au registre canin (micropuce enregistrée), le certificat de bonne santé remis par le vétérinaire, la laisse et la muselière à porter.

Les chiens, les chats et les furets qui sont introduits en UE depuis la Tunisie et depuis le Maroc doivent être identifiés à l'aide d'une micropuce ou d'un tatouage clairement lisible, si effectué avant le 03/07/2011. La documentation à présenter au moment de l'embarquement est la suivante :

certificat sanitaire conforme à l'annexe IV de la Réglementation d'Exécution (UE) n°577/2013 ;
copie du certificat avec les données d'identification électronique de l'animal ;
copie du certificat avec les données de la vaccination contre la rage. En plus de la vaccination contre la rage, ces animaux doivent être soumis audit « titrage des anticorps », qui consiste en un examen spécial à effectuer, au moins un mois avant d'effectuer la vaccination anti-rage, auprès d'un laboratoire reconnu par l'UE, pour s'assurer de la présence d'un niveau de protection minimum (supérieur à 0,5 UI/ml). Le résultat du test doit être joint à la documentation à présenter au moment de l'embarquement et le niveau de protection minimum résultat des analyses doit être déclaré sur le certificat sanitaire ou sur le passeport de l'animal.

Nous soulignons que, dans tous les cas, les animaux transportés doivent être en règle avec toute la documentation sanitaire requise au moment du voyage.
Pour obtenir plus d'informations actualisées relatives au transport d'animaux domestiques, il est conseillé de consulter toujours, avant d'effectuer la réservation et avant le début du voyage, le site Internet du ministère de la Santé italien et le site de l'Union européenne.
Si un passager se présente à l'enregistrement avec un animal non mentionné sur le billet, l'agent portuaire procèdera comme suit :

- vérification de la disponibilité de places pour animaux à bord,
- encaissement du montant dû pour ce service avec émission d'un billet.

Le commandant doit faire respecter les règles relatives au transport des animaux. La présence d'animaux en cabine, dans les espaces réservés aux passagers ou dans les véhicules des passagers ne sera en aucun cas tolérée.
En cas de constatation de la présence d'un passager avec un animal à bord, non mentionné sur le billet, l'animal ne sera pas considéré comme « d'accompagnement » et gestion du problème au cas par cas.
Les passagers non-voyants pourront voyager accompagnés de leur chien-guide, conformément aux dispositions de la législation nationale italienne (loi du 25 août 1988, n° 376), internationale et communautaire (article 11.5 du Règlement européen n° 1177/2010) sans frais supplémentaires. Le chien-guide peut voyager en cabine avec le passager. La présence du chien-guide doit être signalée au moment de l'embarquement.
Si une personne handicapée ou personne à mobilité réduite est accompagnée d'un chien d'assistance reconnu, ce dernier sera placé avec la personne en question, à condition d'en avoir informé au préalable le transporteur, l'agent de voyage ou l'opérateur touristique conformément aux règles nationales applicables en matière de transport de chiens d'assistance reconnus à bord des navires à passagers, si ces règles existent.
Les limitations et les restrictions pour le transport d'animaux domestiques sont nécessaires pour le bien de tous les passagers.

23. CONDITIONS D'ANNULATION DE LA PART DU PASSAGER

L'annulation de la totalité du billet ou de certains de ses éléments (réduction du nombre de passagers, annulation du véhicule, de l'installation, des animaux domestiques) doit être communiqué par écrit au bureau du transporteur, soit directement soit via l'agence de voyages.

Pour les billets à tarif spécial, l'annulation ne donne droit à aucun remboursement sauf disposition contraire des conditions d'applicabilité de l'offre spéciale

Pour les billets à tarif standard, les pénalités sur le montant total du billet sont appliquées, c'est-à-dire comprenant les passagers, les suppléments de logements et les éventuels véhicules et divers à suivre :

- 10%, plus les droits fixes, jusqu'à 30 jours au calendrier avant le départ,
- 30%, plus les droits fixes, de 29 à 7 jours de calendrier avant le départ,
- 50%, plus les droits fixes, de 6 à 2 jours de calendrier avant le départ,
- 100%, plus les droits fixes, du jour d'avant et/ou pour l'absence de présentation à l'embarquement

Les demandes d'annulation d'un billet au tarif Standard ne seront pas acceptées, s'il a déjà été modifié deux fois en jour, heures, routes.

(Uniquement pour les billets à tarif standard) Les repas à bord et le service shuttle bus sont toujours remboursables, sauf en cas d'annulation à partir du jour avant le départ ou d'absence de présentation au moment de l'embarquement (pénalité 100%).

Les billets avec Convention peuvent être remboursés selon les conditions citées ci-dessus si en régime de tarif standard ; dans le cas contraire, ils ne seront pas remboursés.

Aucun remboursement n'est dû pour absence embarquement pour cause de refus de la part de l'autorité ou d'absence/insuffisance du document du passager ou du véhicule.

Il est conseillé au passager de stipuler une police d'assurance comme couverture des pénalités citées ci-dessus pour les annulations.

En cas d'annulation du billet, demandée par le passager à partir de 30 jours avant le départ jusqu'au jour avant le départ, le montant total payé pour la couverture d'assurance ne sera en aucun cas remboursé.

24. CONDITIONS DE VARIATION DE LA PART DU PASSAGER

Tous les billets, à tarif standard ou spécial, sont soumis à des restrictions en cas de variation, c'est-à-dire au paiement de frais de variation de 30,00 € et au paiement de la différence de prix si le changement coûte plus cher que le tarif original.

Les demandes d'ajout et/ou de variation de la date, l'heure, de la ligne, des passagers, de la place, des véhicules, etc. seront acceptées dans les limites des places destinées aux passagers et des places disponibles dans les garages à bord (variables en fonction de la date et de la ligne maritime) et sont, par conséquent, possibles sous réserve de disponibilité.

Le Transporteur se réserve le droit de lancer des campagnes promotionnelles extraordinaires limitées dans le temps, au cours de la saison, dont les billets" peuvent être non modifiables, ainsi que non remboursables, ou peuvent être soumis aux différentes conditions de variation et / ou annulation spécifiée dans les conditions relatives d'applicabilité de l'offre spéciale.

Variation des dates, huere et ligne

e changement de date/heure et ligne est possible seulement pour les départs déjà disponibles à la vente.

On peut l'effectuer impérativement un numéro maximal de deux fois jusqu'à deux jours avant la date de départ, après paiement de tout éventuel ajustement tarifaire. Il faut appliquer les frais de variation de 30 euro.

Variation de placement

La variation peut également être demandé le jour du départ, moyennant paiement de la différence de prix relative au nouveau placement. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Variation de véhicule

La variation peut être demandée jusqu'au jour du départ, moyennant paiement de la différence de prix relative au nouveau véhicule, si la modification implique un changement de catégorie. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Variation du nom

La variation peut également être demandée le jour du départ. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Ajout de passagers (adulte/enfant/nouveau-né)

L'ajout peut également être demandé le jour du départ, moyennant paiement du prix du nouveau passager et éventuel placement. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Ajout d'animaux domestiques

L'ajout peut également être demandé le jour du départ, moyennant le paiement du prix de l'animal. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Ajout de repas/services

L'ajout peut également être demandé le jour du départ, moyennant le paiement du prix du repas/service. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

Ajout navette/bus

L'ajout peut également être demandé le jour du départ, moyennant le paiement du prix du service. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront. En cas d'ajout le jour même du départ, toujours vérifier au préalable que le service soit disponible en appelant le centre d'appels au 081 496 444.

Exceptions Lignes Maroc et Tunisie

Variation du nom

Pour les billets à tarif spécial sur le retour (Sconto Sul Ritorno), la variation du nom pourra être demandée uniquement jusqu'à 2 jours avant la date de départ du voyage. Aucuns frais de variation ne s'appliqueront.

La compagnie se réserve le droit de modifier les conditions d'annulation et de modification des billets par le passager sur certains départs.

25. RÉCLAMATIONS

Les passagers qui souhaitent déposer une plainte auprès du transporteur conformément au règlement de l'UE 1177/2010 peuvent la soumettre dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été ou aurait dû être fourni. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le Transporteur doit informer le passager que la réclamation a été acceptée, rejetée ou est toujours à l'étude. Le délai nécessaire pour répondre définitivement à la réclamation ne doit pas excéder deux mois à compter de sa réception.

Les réclamations peuvent être envoyées en italien et / ou en anglais:

- par email à l'adresse:
contact@lacentraledesferries.com

a) les références d'identification de l'utilisateur (nom, prénom, adresse) en joignant une copie de la pièce d'identité et les données d'identification de tout représentant, dans ce cas en joignant la procuration;

b) les références d'identification du voyage (date, heure de départ, origine et destination) et du contrat de transport (code de réservation ou numéro de billet);

c) la description de l'incohérence du service par rapport aux exigences définies par la législation européenne ou nationale et par les conditions générales de transport.

En cas de non-réponse à la réclamation dans les conditions ci-dessus, lorsque la réclamation a été introduite dans son intégralité et de la manière indiquée ci-dessus, ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, le passager peut:

1. utiliser la procédure de résolution extrajudiciaire des litiges en engageant une procédure de conciliation devant la Chambre de Commerce du lieu de résidence et / ou de domicile du passager;.

2. Présenter une réclamation en deuxième instance auprès de l'autorité nationale compétente de l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel se trouve le port de départ, ou du port de destination si le port de départ est situé dans un pays n'appartenant pas à la Union, selon les procédures indiquées par l'autorité compétente (pour l'Italie, l'autorité de régulation des transports, voir https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/;

pour les autres États membres, voir https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

En cas de retard dans la réponse à la réclamation du Transporteur, si le port de départ est en Italie (ou le port de destination si le port de départ est dans un pays hors de l'Union Européenne), le passager aura droit au compensation prévue par la mesure no. 5 de la Résolution de l'Autorité de régulation des transports no. 83/2019 disponible sur le site internet de l'Autorité, au lien suivant: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf.

26. RÉSOLUTION DE LITIGES

1. Tous les litiges découlant du contrat de transport de passagers seront déférés à la Chambre de Commerce du lieu de résidence et/ou de domicile du consommateur et résolus selon les Règles de conciliation adoptées par celle-ci.
2. La tentative de conciliation visée au point 1 ci-dessus constitue une condition de recevabilité de toute procédure judiciaire en vertu de l'article 5, paragraphe 5, du décret législatif n° 28/2010.

DÉCRET 11052020, n. 38

(Directive (UE) 2017/2109 modifiant la directive 9841CE relative à l'immatriculation des personnes à bord des navires à passagers)

Lors de la réservation, le client devra fournir les informations suivantes : nom, prénom, nationalité, date de naissance, sexe, numéro du document d'identité (pour les routes extra-Schengen), n° de portable, adresse e-mail. En outre, le passager a le droit d'indiquer un numéro de contact d'urgence et d'éventuelles nécessités spécifiques de soins et/ou d'assistance en cas de situations d'urgence. Les données fournies seront traitées conformément à la loi n° 675 du 31/12/1996.

27. INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Société Grimaldi Group S.p.A., en qualité de responsable du traitement (le « Responsable » ou la « Société »), fournit ci-après à ses passagers certaines informations concernant les modes et les fins ayant trait au traitement des données à caractère personnel correspondantes, aux termes de l'art. 13 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

Pour visionner le texte complet de la notice d'informations, prière de consulter le lien suivant : https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/informativa-privacy/.

1. Objet du traitement

Les opérations de traitement concernent :

- les données d'état civil et les coordonnées des passagers ;
- les données de contact des sujets tiers identifiés comme contacts d'urgence, si le passager l'a requis ;
- les données concernant l'appartenance à des catégories professionnelles – par ex. l'inscription à des registres professionnels, aux forces de l'ordre – ou votre inscription à des programmes de fidélité ou associatifs souscrits avec des sociétés tierces – comme par ex. Trenitalia, Payback, Telepass, Poste Italiane, ACI etc. (pour obtenir des réductions sur les services offerts par la compagnie).

Le traitement peut concerner les données suivantes qui appartiennent à des catégories particulières visées à l'art. 9 du RGPD, si les passagers les ont communiquées spontanément pour bénéficier d'assistances spéciales à bord :

- des informations quant à une limitation de la propre mobilité et/ou des informations quant à ses propres handicaps ;
- des informations quant à des conditions de santé particulières ;
- des informations quant à des besoins particuliers des passagers concernant d'éventuels soins qui pourraient s'avérer nécessaires en cas d'urgence, en raison de leur état de santé.

2. Fins et base juridique du traitement

Les données qui n'appartiennent pas à des catégories particulières seront traitées :

1. sur la base de l'exécution du contrat et/ou des mesures précontractuelles en vigueur avec les passagers (art. 6, alinéa 1, let. b, GDPR), ainsi que sur la base du besoin de s'acquitter d'une obligation légale à laquelle le Responsable est assujetti (art. 6, alinéa 1, let. c, RGPD), pour les fins suivantes : gestion des demandes de devis ; conclusion, gestion et exécution des opérations liées au contrat de transport maritime, y compris l'identification du passager ; envoi d'informations d'ordre logistique sur le voyage (par ex. retards, quai de départ, etc.) ; communications à bord du bateau ; fourniture à bord du bateau des produits et des services achetés ; extraction d'informations d'ordre statistique, sous forme anonyme ; transmission des données aux agences maritimes, au terminal et aux autorités portuaires, aux autorités judiciaires ; contact des sujets tiers indiqués en tant que « contacts d'urgence », aux termes de la Directive (UE) 2017/2109 ;
2. sur la base du consentement des passagers (art. 6, alinéa 1, lett. a), GDPR), aux fins suivantes : envoi de communications par courriel, à des fins promotionnelles et de marketing, s'ils ont donné leur consentement à cet effet (« marketing générique ») ; envoi de communications par courriel, à des fins promotionnelles et de marketing en raison de profilage, s'ils ont donné leur consentement à cet effet (« marketing profilé ») ;
3. sur la base de l'intérêt légitime du Responsable (art. 6, alinéa 1, let. f), pour l'envoi de communications opérationnelles et/ou d'organisation concernant le voyage ainsi que d'éventuelles nouvelles mesures /solutions d'organisation prises par le Responsable à bord de ses bateaux.

Les données qui n'appartiennent pas à des catégories particulières seront traitées :

4. sur la base de l'existence de motifs d'intérêt public important dans le cadre du droit de l'Union européenne ou des États membres (art. 9, alinéa 2, let. g) et h) RGPD), pour garantir au passager que le demande la possibilité de bénéficier d'assistances spéciales à bord et, en cas d'urgence, les soins et/ou les formes d'assistance particulières dues à l'état de santé du passager ;
5. sur la base du consentement des passagers (art. 9, alinéa 2, let. a), RGPD) pour appliquer la remise spéciale éventuellement prévue en faveur des personnes ayant un handicap et leurs accompagnateurs.

3. Modes de traitement des données et délai de conservation

Les données à caractère personnel seront traitées même à l'aide des outils informatiques, conformément aux modes indiqués dans le RGPD. Les données seront conservées, en général, pendant 10 ans à compter de la fin du voyage, à l'exception :

- des données collectées pour garantir la préparation et l'efficacité des opérations de recherche et de sauvetage en mer, aux termes de l'art. 12 du décret législatif n° 38/2020 qui seront conservées uniquement pendant le temps nécessaire pour la poursuite de ces objectifs et, en tout cas, uniquement jusqu'au moment où le voyage du bateau en question s'est achevé en toute sécurité et les données ont été déclarées sur l'interface unique nationale ; ou bien
- des données collectées à des fins de marketing « générique » et de marketing « profilé » qui seront retenues jusqu'à la désinscription de la part de l'utilisateur, à travers le lien présent dans chaque communication courriel qui sera envoyée au moins tous les 12 mois.

Les délais de conservation susmentionnés ne portent pas atteinte aux obligations légales et/ou règlementaires spécifiques ou au besoin de défendre un droit du Responsable devant un tribunal , qui ne demandent pas des délais de conservation.

4. Transfert et communication des données

Nous vous informons que vos données peuvent être communiquées non seulement aux autres sociétés appartenant au Groupe Grimaldi mais aussi à des organismes établis dans des pays tiers, même hors du territoire de l'Union Européenne, dans le respect des procédures appropriées et des principes établis dans les rapports contractuels entretenus par la Société.

Par ailleurs, nous vous informons que le traitement précité des données à caractère personnel pourra prévoir l'accès aux données susdites de la part des : Pouvoirs publics aux termes de la Circulaire du Ministère des Infrastructures et des Transports n° 104/2014 conformément à la Directive 98/41/CE (à savoir la capitainerie de port et l'autorité portuaire) ; du Ministère des Infrastructures et des Transports – Commandement général du Corps des Capitaineries de port ; Autorité judiciaires et Forces de l'Ordre, même si cette communication est estimée raisonnablement nécessaire par le Responsable pour constater ou pour défendre son droit ; billetteries, terminal et agences maritimes pour l'organisation des activités concernant l'embarquement /le débarquement ; sociétés de catering, pour la fourniture de produits et de services à bord du bateau ; etc. Pour une liste complète des catégories de sujets auxquels ces données à caractère personnel peuvent être transmises, prière de consulter la version intégrale de la notice d'information disponible au lien https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/informativa-privacy/.

Les données relatives au contact d'urgence signalé par les passagers ainsi que les données relatives à des catégories particulières indiquées pour la fourniture des soins particuliers et/ou d'assistance en cas d'urgence, seront communiquées, avant le départ ou, quoi qu'il en soit, non au-delà de 15 minutes suivant le départ, au commandant et au commissaire du bateau où se trouve le passager et introduites par le Responsable dans l'interface unique nationale prévue aux termes de la Directive (UE) 2017/2109 en vue de garantir la préparation et l'efficacité des opérations de recherche et de sauvetage en mer.

5. Droits de la personne concernée

Nous vous informons que la personne concernée peut à tout moment exercer les droits :

a. d'accès aux données à caractère personnel, en demandant que celles-ci soient mises à sa disposition sous forme compréhensible, ainsi qu'aux finalités sur lesquelles se base le traitement (en vertu de l'art. 15, RGPD) ;
b. d'obtenir leur rectification (en vertu de l'art. 16) ou leur suppression (en vertu de l'art. 17) ou la limitation du traitement (en vertu de l'art. 18) ;
c. de révoquer son consentement, sans compromettre la licéité du traitement effectué avant la révocation ;
d. d'obtenir la portabilité des données (en vertu de l'art. 20) ;
e. de s'opposer au traitement des données (en vertu de l'art. 21) ;
f. d'effectuer une réclamation à l'autorité de contrôle compétente.

Les droits visés aux lettres comprises entre a) et d) peuvent être exercés en adressant les demandes à l'adresse courriel privacy@grimaldi.napoli.it. Le Responsable du traitement a désigné un Sous-Traitant pour la protection des données, ayant la connaissance spécialisée de la norme et des procédures en matière de protection des données et qui est donc en mesure d'accomplir les devoirs prévus par l'article 39 du RGPD. À ce propos, nous vous signalons par ailleurs que le Sous-Traitant de la Protection des données nommé par la société peut être contacté à l'adresse courriel suivante : DPO@grimaldi.napoli.it.

6. Nature de la communication des données et conséquences d'une éventuelle non communication des données

La communication des données qui n'appartiennent pas à des catégories particulières (à l'exception de la donnée concernant le contact d'urgence éventuellement signalé) est nécessaire à la bonne exécution des obligations contractuelles et précontractuelles à notre charge et l'absence d'indication de celles-ci comporte l'impossibilité de conclure le contrat de transport maritime que vous avez demandé, ainsi que d'exécuter correctement les obligations légales et celles découlant de l'intérêt public de la défense de la sécurité dans les ports. La communication de la donnée concernant le « contact d'urgence » du passager est, au contraire, facultative : la non-communication n'aura donc aucun impact sur la conclusion du contrat de transport maritime requis. La communication des données appartenant à des catégories particulières est facultative. Toutefois, si ces données sont communiquées, la Société pourra : satisfaire au mieux aux exigences et fournir l'assistance nécessaire ; appliquer – dans les cas et les modes prévus – la remise spéciale réservée.

7. Consentement

À ce propos, nous signalons que, sans préjudice de la licéité du traitement, basée sur le consentement avant la révocation, il sera possible de révoquer à tout moment le consentement donné en envoyant une demande à l'adresse courriel suivante privacy@grimaldi.napoli.it, ainsi qu'en utilisant le canal qui sera indiqué dans les communications reçues, c'est-à-dire en cliquant sur le lien contenu dans les courriels qui seront envoyés au passager.