



REGOLAMENTO PER IL TRASPORTO DI PASSEGGERI ED AUTOVEICOLI AL SEGUITO DELLA SOCIETÀ SNAP s.r.l.

Il presente contratto di trasporto vigente sulle unità appartenenti alla SNAP s.r.l. (Società di Navigazione Arcipelago Ponziانو s.r.l.) per i passeggeri, il loro bagaglio ed i veicoli al seguito è regolato dal Codice della Navigazione così come interpretato in conformità all'Ordinamento Giuridico Italiano, dalle Convenzioni Internazionali in materia ratificate dallo Stato Italiano nonché dalla normativa comunitaria e dal Regolamento UE n. 1177/2010 consultabile sul sito www.snapnavigazione.it. Tali norme sono da intendersi accettate integralmente dal passeggero all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio che ne fa espresso richiamo. Il contratto ha ad oggetto il trasporto così come disciplinato dagli artt. 396 e seguenti del Codice della Navigazione a cui, pertanto, si fa espresso rinvio per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento.

ART. 1 BIGLIETTI DI PASSAGGIO

Ogni passeggero deve munirsi, per viaggiare sulle motonavi Sociali, di regolare biglietto di passaggio, rilasciato dalle Biglietterie o da punti vendita all'uopo autorizzati. Il biglietto deve essere esibito all'imbarco al personale addetto completo della "copia per il passeggero" e del "tagliando di prenotazione – valido per l'imbarco". Il biglietto è personale e non è cedibile ad altri; deve essere conservato per l'intera durata del viaggio ed esibito ad ogni eventuale richiesta del personale di bordo o di funzionari delle Società addetti al controllo. Il passeggero che da controllo risulti sprovvisto di biglietto o con un biglietto non conforme (per ora e data della corsa, tipologia, targa, trasportato o tariffa applicata) sarà tenuto al pagamento dell'intero importo del biglietto, a tariffa ordinaria, più una soprattassa pari all'importo del biglietto di cui sopra. Il biglietto passeggero è valido per il passaggio ponte; esso non garantisce posto a sedere.

ART. 2 VALIDITA' DEL BIGLIETTO

I biglietti per veicoli e passeggeri sono validi esclusivamente per la corsa indicata; il mancato utilizzo non dà diritto ad alcun rimborso. La prenotazione può essere modificata fino ad un'ora prima della partenza. I tagliandi d'imbarco possono essere modificati esclusivamente presso le biglietterie di scalo fino ad un'ora prima della partenza. I clienti sono tenuti a controllare l'esattezza del biglietto emesso all'atto dell'acquisto, successivamente non sarà accettato alcun reclamo circa la corrispondenza dei titoli di viaggio acquistati. Le modifiche potranno essere effettuate previa disponibilità e con il pagamento di oneri di modifica.

ART. 3 ANNULLAMENTI – RIMBORSI

I biglietti emessi sono rimborsabili, alle seguenti condizioni: fino a 48 ore prima della partenza, con penale del 30 %; fino a 24 ore prima della partenza con penale del 50 % dell'importo pagato. Entro le 24 ore dalla partenza non è dovuto rimborso. I biglietti a tariffe speciali non sono rimborsabili, se non nel caso di mancata effettuazione della corsa, e non possono neppure essere modificati per altri collegamenti. I biglietti a tariffa gruppi non possono essere rimborsati parzialmente. Solo nel caso in cui la corsa per cui il biglietto è stato emesso non venga effettuata sarà possibile richiedere e il rimborso totale del biglietto. Nel caso di mancata prestazione del servizio per cause imputabili alla Compagnia di navigazione, il passeggero che intenda utilizzare il biglietto sulla stessa rotta, dovrà recarsi in biglietteria o contattare il Call center per la modifica del titolo di viaggio sulla prima corsa in partenza, previa verifica della disponibilità. L'emissione avverrà senza l'applicazione di alcun sovrapprezzo. Nel medesimo caso, il passeggero che intenda ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, dovrà presentare alla biglietteria, nel termine di sette giorni successivi alla partenza non effettuata, una richiesta in forma scritta corredata dal biglietto in originale, completo in ogni sua parte, o inviare una mail all'indirizzo info@snapnavigazione.it nel predetto termine di sette giorni. La Compagnia di navigazione si impegna a rimborsare il prezzo del biglietto entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

ART. 4 RITARDATA PARTENZA

Il ritardo della partenza è disciplinato dall'404 del Codice della Navigazione a cui si rinvia. La Società non è responsabile per danni da mancata e/o inesatta esecuzione del trasporto qualora l'evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore e/o altre cause non imputabili al vettore. In presenza di avvenimenti che possano compromettere la sicurezza della nave e/o dei passeggeri, il Comandante della nave ha la facoltà di modificare l'itinerario e/o sopprimere o ritardare la partenza. I tempi di traversata sono indicativi e calcolati sulla base della distanza fra i porti in condizioni meteorologiche favorevoli. La Società non potrà essere ritenuta responsabile per ritardi dovuti alle operazioni portuali.

ART. 5 PRESENTAZIONE ALL'IMBARCO

I passeggeri con veicolo al seguito già in possesso del titolo di viaggio dovranno presentarsi almeno 30 minuti prima della partenza all'imbarco; decorso tale termine l'imbarco stesso non potrà più essere garantito. I passeggeri a piedi dovranno presentarsi all'imbarco almeno 15 minuti prima della partenza. I passeggeri con prenotazione effettuata da remoto (via internet) dovranno effettuare obbligatoriamente il check-in alle biglietterie di scalo, almeno 1 ora prima della partenza prenotata esibendo la documentazione idonea a confermare l'esattezza dei dati affermati alla prenotazione. In caso di difformità la



prenotazione sarà annullata e per l'imbarco sarà indispensabile acquistare un nuovo biglietto, previa verifica di disponibilità di posti a bordo.

ART. 6 MANCATA PARTENZA, IMPEDIMENTO E/O INTERRUZIONE DEL VIAGGIO DA PARTE DEL PASSEGGERO

Ai sensi del Codice della Navigazione, il passeggero, se non si presenta a bordo nel tempo stabilito, non ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto. Al passeggero che non possa più partire per cause a lui non imputabili è dovuto il rimborso del biglietto di passaggio secondo le modalità di cui all'art. 3. L'impedimento dovrà essere notificato per iscritto alla Società, le biglietterie sociali o il punto vendita che ha emesso il biglietto. Se il passeggero interrompe il viaggio per fatto a lui imputabile, la Società non è tenuta dalla legge a riconoscergli alcun rimborso. L'impedimento e/o interruzione del viaggio non danno in ogni caso diritto al rimborso di eventuali diritti di prenotazione corrisposti dal cliente per l'acquisto di titoli di viaggio in prevendita.

ART. 7 SMARRIMENTO O FURTO DEL BIGLIETTO

Per biglietti smarriti o rubati non saranno rilasciati duplicati.

ART. 8 TARIFFE DI TRASPORTO

Le tariffe di trasporto sono quelle del tariffario in vigore presso le Società al momento del passaggio marittimo. Detto tariffario è consultabile, a richiesta dell'interessato, presso le biglietterie, i Comandi di bordo e gli uffici delle Società. Gli aventi diritto ad agevolazioni tariffarie dovranno esibire il relativo documento comprovante, oltre che all'atto di acquisto del biglietto, anche all'imbarco. Alle tariffe potranno essere aggiunti: diritti portuali, tasse di sbarco, diritti di prevendita e diritti di prenotazione.

ART. 9 FATTURE

I biglietti non hanno valore fattura. Gli interessati ad ottenerla devono fare esplicita richiesta all'atto di acquisto del biglietto, comunicando i propri dati anagrafici e fiscali ai sensi dell'art. 22 del D.P.R. 633/72 e successive modifiche.

ART. 10 ORARI

Gli orari di partenza delle navi societarie, nonché gli itinerari di queste ultime, possono essere soggetti a variazioni, anche senza preavviso, per motivi tecnici non imputabili alla Società, per cause di forza maggiore, per giustificato motivo e/o per avvenimenti che possano compromettere la sicurezza della nave e/o dei passeggeri, nonché in conseguenza del traffico portuale oppure delle limitazioni imposte dalle competenti Autorità ed Enti.

ART. 11 IMPEDIMENTO DELLA NAVE - SOPPRESSIONE DELLA PARTENZA O MUTAMENTO DI ITINERARIO – INTERRUZIONE DEL VIAGGIO DELLA NAVE

Ai sensi del Codice della Navigazione, se la partenza della nave è impedita per cause non imputabili alla Società, il contratto è risolto e al passeggero sarà restituito il solo prezzo del biglietto corrisposto. Se la Società dovesse, per causa ad essa non imputabile, sopprimere la partenza della nave e, ove fosse possibile, il passeggero non intendesse avvalersi della facoltà di compiere il viaggio con altra nave della Società in partenza successivamente, il contratto è risolto e la Società sarà tenuta a rimborsare soltanto il prezzo versato. Parimenti il passeggero potrà richiedere la risoluzione del contratto ove la Società dovesse mutare l'itinerario della nave arrecandogli pregiudizio. Se la Società dovesse, per giustificato motivo, sopprimere la partenza o mutare l'itinerario della nave, il risarcimento di eventuali danni subiti dal passeggero, qualora sia dovuto, non potrà eccedere il doppio del prezzo netto di passaggio. Se il viaggio della nave è interrotto per causa di forza maggiore o comunque non imputabile alla Società, il prezzo di passaggio è dovuto in proporzione del tratto utilmente percorso; tuttavia, la Società ha diritto all'intero prezzo se, in tempo ragionevole e a sue spese, procura al passeggero la prosecuzione del viaggio.

ART. 12 DISPOSIZIONI DI BORDO E AVVISI

Dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, il passeggero è tenuto ad uniformarsi alle disposizioni impartite dal Comando di bordo ed a quelle notificate tramite avvisi affissi nei vari locali delle motonavi Sociali. La Società non risponde di eventuali danni al passeggero per mancata osservanza di tali avvisi o disposizioni. Oltre al rispetto dei divieti e delle disposizioni, il passeggero è obbligato a tenere un comportamento tale da non recar danno o fastidio agli altri viaggiatori od al personale di bordo, o che addirittura pregiudichi la sicurezza della navigazione. Deve inoltre consegnare al Comandante della nave le armi che eventualmente porti con sé, per ritirarle solo al momento dello sbarco.

ART. 13 BAGAGLIO

Non è ammesso il trasporto di bagaglio non accompagnato. In caso di ritrovamento da parte del nostro personale di bagagli o colli non accompagnati, la Società provvederà al sequestro degli stessi. Ogni passeggero ha il diritto di portare con sé, gratuitamente, un bagaglio a mano di 20 kg. È fatto comunque divieto di inserire nel bagaglio materie infiammabili o, comunque, pericolose, merce di contrabbando, lettere o plichi soggetti a tassa postale. Dell'inosservanza dei sopraindicati divieti i passeggeri sono responsabili nei confronti delle Autorità competenti e della Società stessa, che si riserva ogni azione di rivalsa per multe, ammende o danni nei quali dovesse, per dette inosservanze, incorrere. Il passeggero è tenuto alla custodia del bagaglio, e di quanto in esso contenuto, per tutta la traversata e fino al momento dello sbarco. Il bagaglio non può essere sistemato sulle poltrone o sui sedili a bordo. Qualsiasi reclamo per



danneggiamenti e/o perdite di capi di bagaglio imputabili al vettore sarà trattato secondo quanto disposto dal Codice della Navigazione. La responsabilità della Società per il bagaglio non può, in ogni caso, superare i limiti di 100 kg. a persona per bagaglio non registrato, incluso quello eventualmente nel o sul veicolo al seguito. I reclami dovranno essere accompagnati da comprovante documentazione ed avanzati prima dello sbarco, in contraddittorio con il personale della Società. La Società non è responsabile per furto, perdita, smarrimento e/o danneggiamento di gioielli, denaro, documenti, manoscritti, apparecchi e materiale elettronico, valori ed oggetti di valore in qualsiasi luogo essi vengano tenuti a bordo. La Società non accetta alcuna responsabilità per bagaglio contenente oggetti che non siano effetti personali.

ART. 14 IMBARCO PASSEGGERI DISABILI E CON MOBILITA' RIDOTTA (PMR)

Per disabile (di seguito chiamata PMR - persone a mobilità ridotta) si intende persona non in grado di muoversi facilmente o liberamente, o che richieda assistenza. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri, salve comunque le disposizioni di cui al regolamento UE/1177/2010. Qualora alle PMR venga negato l'imbarco, per motivi di sicurezza o per impossibilità dovuta alla progettazione della nave o all'infrastruttura, queste possono scegliere tra il diritto al rimborso ed il trasporto alternativo. È onere della PMR segnalare per iscritto, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, la sua esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le PMR devono notificare al Vettore o all'operatore del terminale con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato. Se il Vettore o operatore del terminale è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, deve offrire alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

ART. 15 ANIMALI DOMESTICI

È consentito, sulle motonavi Sociali, il trasporto di piccoli animali domestici in gabbie o al guinzaglio o, comunque, in condizioni tali da non poter arrecare agli altri viaggiatori danno o disagio alcuno. Gli animali, comunque, non possono avere accesso ai saloni. I cani devono portare la museruola.

ART. 16 AUTOVEICOLI AL SEGUITO

Sulle motonavi gli autoveicoli/autocarri possono viaggiare solo al seguito di passeggeri. È vietato l'imbarco di autocarri che trasportino merci infiammabili, esplosivi, pericolose o nocive non in possesso della documentazione richiesta per legge. È obbligatorio dichiarare alla biglietteria e all'imbarco l'eventuale alimentazione a gas liquido. Gli autoveicoli/autocarri non conformi, per dimensioni, alimentazione o trasportato, a quanto dichiarato perdono il diritto all'imbarco. L'imbarco e lo sbarco dell'autoveicolo/autocarri avviene a cura e sotto la responsabilità diretta del conducente, secondo le direttive del personale addetto, e senza altri passeggeri a bordo. La Società non risponde di eventuali danni all'autoveicolo o alle persone durante le operazioni di imbarco e sbarco derivanti dall'inosservanza delle disposizioni di bordo o del presente Regolamento. L'ordine di imbarco e di sbarco compete esclusivamente al Comando di bordo. È vietato ai passeggeri l'accesso al garage durante la traversata e nel corso delle operazioni di ormeggio e disormeggio della nave. Eventuali danni subiti dall'autoveicolo durante la traversata devono essere immediatamente notificati al Comandante della nave.

ART. 17 RECLAMI

Rientrano nell'applicazione degli obblighi definiti dall'atto di regolazione ART, solo i reclami compilati sull'apposito modulo scaricabile, sia in versione italiana che in inglese, sulla pagina internet della società nella sezione reclami, e pervenuti attraverso i canali di inoltro specificamente messi a disposizione dal gestore dei servizi (all'indirizzo info@snapnavigazione.it o raccomandata da inviarsi alla sede operativa della società Napoli (NA) Via Alcide De Gasperi n.55, escludendo pertanto i reclami inoltrati mediante altri canali (ad esempio mediante social network come Facebook o tramite e-mail o tramite strumenti di messaggistica quali whatsapp etc..). Il tutto per una esigenza di speditezza della procedura e per agevolare l'ordinato riscontro dei reclami pervenuti presso la compagnia.

TEMPISTICHE

La società si riserva di rispondere al presente reclamo in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento EU n.1177/2010 di cui si riporta il testo "Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.". Nota bene i termini di riscontro decorrono:

- il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio solo quando lo stesso sia stato trasmesso a mezzo mail.
- in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, ai fini della decorrenza del termine previsto per riscontrare il reclamo lo stesso inizia a decorrere dalla data di registrazione dello stesso. In caso di mancata risposta al reclamo il passeggero, in caso di mancato riscontro, può chiedere di definire la posizione in via stragiudiziale. Il passeggero, ai sensi dell'art. 3 comma 5 del d.lgs. 129/2015, dopo avere presentato un reclamo ai sensi dell'art. 24, paragrafo 2, del Reg. 1177/2010, al vettore o all'operatore del terminale, trascorsi 60 giorni dal ricevimento, può inoltrare un reclamo di seconda



istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti per presunte infrazioni del Regolamento.

INDENNIZZI AI SENSI DELLA MISURA 5 del Regolamento ART : Punto 1.: L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo; • 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo. L'indennizzo di cui alla Misura 5.1 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 previsti dalla Misura 3;

- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della Misura 5.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio."

ART. 18 RECLAMI PER INFORTUNI E DENUNZIE

(A) Eventuali reclami dovranno essere notificati per iscritto direttamente alla Società entro dieci giorni dallo sbarco. Infortuni o danni dovranno essere immediatamente notificati al Comando di Bordo della nave su cui si è effettuato il viaggio.

(B) Previa effettuazione della denuncia scritta di cui al punto (A) che precede, la richiesta per il risarcimento dei danni derivanti da decesso o lesioni personali dovrà pervenire per iscritto al Trasportatore entro due (2) anni dalla data del verificarsi di tale evento, salvo disposizioni diverse previste da altra normativa applicabile. Tale reclamo potrà essere indirizzato alla soc. Snap s.r.l. in Napoli (NA) alla Via Alcide De Gasperi n. 55



80133 mediante apposito modulo di reclamo presente sul sito della società.

(C) I reclami per danni al bagaglio o ad altri beni dovranno pervenire al Trasportatore per iscritto appena possibile dopo la loro scoperta e, comunque, non oltre il momento dello sbarco per il bagaglio a mano oppure, per tutti gli altri bagagli, quando il danno viene rilevato e, al più tardi, al momento della riconsegna. Per la perdita oppure per i danneggiamenti non visibili, la denuncia scritta va fatta entro quindici (15) giorni dalla data dello sbarco e/o oppure dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna. Il reclamo dovrà pervenire utilizzando l'apposito modulo, presente sul sito della società, da inviarsi per raccomandata all'indirizzo dettagliato alla clausola (B) di cui sopra o a mezzo pec.

ART 19 AFFISSIONE E VARIAZIONE DEL REGOLAMENTO E DELLE TARIFFE

Il presente regolamento è affisso, per l'opportuna conoscenza del pubblico, nei locali nei locali di bordo destinati ai passeggeri.

ART. 20 LIMITI DI RESPONSABILITA'

La responsabilità del Vettore per la perdita di vita umana o per danni fisici o per perdita o danni ai bagagli, veicolo a seguito, oggetti di valore, oggetti personali ed altra proprietà del passeggero non può in nessun caso superare i limiti previsti dal Codice della Navigazione e dalla legge italiana, salvo ove e quando trovino applicazione le Convenzioni Internazionali, ed in particolare la Convenzione di Atene del 13\12\74 come modificato del Protocollo di Londra del 19\11\76

ART. 21 AUTORITA' DEL COMANDANTE

Tutte le persone a bordo sono soggette all'autorità del Comandante della nave, al quale è attribuito il potere disciplinare previsto dalla Legge (art. 186, 1104 e 1129 del Codice della Navigazione)



ART. 22 NORMATIVA DI LEGGE

Per tutto quanto non contemplato dal presente Regolamento si fa riferimento alla normativa del Codice della Navigazione

ART. 23 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in ordine all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento, il Foro competente per territorio è in via esclusiva quello di Napoli, fermo restando il Foro inderogabile previsto dalla legge italiana a tutela del consumatore