



**CONDIZIONI GENERALI
DI TRASPORTO**

Sommario

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 4 |
| 1.1 | Definizioni..... | 4 |
| 1.2 | Informazioni sul Consorzio | 4 |
| 1.3 | Ambito di applicazione del Regolamento..... | 4 |
| 2 | BIGLIETTERIA E TARIFFE..... | 5 |
| 2.1 | Acquisto e validità del biglietto | 5 |
| 2.2 | Modalità di emissione..... | 5 |
| 2.3 | Biglietti smarriti, rubati o non integri..... | 5 |
| 2.4 | Tariffe e supplementi..... | 5 |
| 2.5 | Rimborso e modifiche | 6 |
| 2.6 | Politiche di Indennizzo | 7 |
| 3 | OBBLIGHI DEL PASSEGGERO | 7 |
| 3.1 | Presentazione all'imbarco..... | 7 |
| 3.2 | Comportamento a bordo | 7 |
| 4 | DIRITTI DEL PASSEGGERO | 8 |
| 4.1 | Regole per minori e accompagnatori..... | 8 |
| 4.2 | Mobilità ridotta e necessità speciali..... | 8 |
| 4.3 | Diritti contrattuali | 9 |
| 5 | CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO | 9 |
| 5.1 | Informazioni sui servizi di linea | 9 |
| 5.2 | Responsabilità del Consorzio | 9 |
| 5.3 | Responsabilità dei vettori | 10 |
| 5.4 | Soppressione, ritardo, modifica o interruzione del viaggio..... | 10 |
| 5.5 | Procedure di emergenza a bordo | 11 |
| 5.6 | Decisioni relative alle gite a lungo raggio | 11 |
| 5.7 | Eventi straordinari | 11 |
| 6 | BAGAGLI..... | 12 |
| 6.1 | Norme generali | 12 |
| 6.2 | Responsabilità..... | 12 |
| 6.3 | Attrezzature speciali | 12 |
| 7 | ANIMALI A BORDO | 12 |
| 7.1 | Regole generali..... | 12 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 7.2 | Limitazioni | 13 |
| 7.3 | Responsabilità del proprietario..... | 13 |
| 8 | TUTELA DEL PASSEGGERO..... | 13 |
| 8.1 | Diritti in caso di disservizi..... | 13 |
| 8.2 | Reclami..... | 13 |
| 9 | TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI | 14 |
| 9.1 | Privacy..... | 14 |
| 10 | DISPOSIZIONI FINALI..... | 14 |
| 10.1 | Limitazioni di responsabilità | 14 |
| 10.2 | Foro competente | 14 |
| | Per Informazioni: | 14 |

1 PREMESSA

1.1 Definizioni

- **Consorzio:** Il Consorzio Servizi Marittimi del Tigullio, responsabile della coordinazione del servizio di trasporto.
- **Passeggero:** Qualsiasi persona che usufruisce del servizio acquistando un titolo di viaggio.
- **Biglietto:** Documento comprovante la conclusione del contratto di trasporto.
- **Tariffario:** Insieme delle tariffe applicate dai vettori per i servizi offerti.
- **Vettore:** L'operatore effettivo che fornisce il servizio di trasporto marittimo con mezzi propri.
- **Servizio di trasporto marittimo di passeggeri:** si intende il servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare, effettuato sulla tratta indicata sul titolo di viaggio secondo un orario stabilito.
- **Bunker surcharge:** Supplemento tariffario variabile aggiunto al costo del trasporto per compensare i costi variabili del carburante.

1.2 Informazioni sul Consorzio

Il Consorzio Servizi Marittimi del Tigullio, costituito nel 1983 e con sede legale a Santa Margherita Ligure, in Piazza Mazzini 33/A, è un'organizzazione coordina e organizza i servizi di trasporto marittimo dei passeggeri lungo le coste liguri, con particolare riguardo all'area del Tigullio, attraverso vettori terzi.

Lo svolgimento delle attività avviene in conformità agli standard di sicurezza e qualità previsti dalla normativa vigente.

1.3 Ambito di applicazione del Regolamento

- a. Il presente regolamento disciplina il trasporto di passeggeri organizzato dal **Consorzio Servizi Marittimi del Tigullio**, in conformità con il Codice della Navigazione, il Regolamento UE n. 1177/2010, il Codice del Consumo e altre normative applicabili. Tali norme sono da intendersi accettate integralmente, da parte del passeggero, all'atto dell'acquisto del biglietto di viaggio che ne fa espresso richiamo.

2 BIGLIETTERIA E TARIFFE

2.1 Acquisto e validità del biglietto

- a. Il biglietto è personale, non cedibile e valido esclusivamente per la tratta e la data indicata.
- b. La conservazione del biglietto deve avvenire per l'intera durata del viaggio, al fine di consentire eventuali verifiche.
- c. In caso di imbarco senza biglietto, il passeggero è tenuto a darne immediato avviso al comandante di bordo. In difetto, è tenuto a pagare il doppio del prezzo di passaggio sino al porto verso cui è diretto o in cui è sbarcato, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 399 del Codice della Navigazione.

2.2 Modalità di emissione

- a. I biglietti possono essere acquistati presso le biglietterie ufficiali, sul sito del Consorzio (www.traghettiportofino.it).
- b. Per acquisti cumulativi rivolti a gruppi o tour turistici, sarà emesso un voucher da presentare in biglietteria per la conversione in biglietti validi.

2.3 Biglietti smarriti, rubati o non integri

- a. In caso di smarrimento o furto, il passeggero deve denunciare l'accaduto alle autorità competenti e contattare il Consorzio. In caso di omessa denuncia, non sarà possibile emettere un duplicato.

2.4 Tariffe e supplementi

- a. Le tariffe¹ includono il costo del trasporto e possono prevedere supplementi tecnici (es: il "*bunker surcharge*"), legati a fluttuazioni nei costi operativi. Questi supplementi sono fissi e non dipendono dalle richieste individuali dei passeggeri.
- b. I supplementi applicabili sono determinati dal Consorzio e sono chiaramente indicati nel tariffario ufficiale. I passeggeri sono tenuti a verificarli al momento dell'acquisto del biglietto.
- c. Il pagamento del supplemento deve essere effettuato contestualmente all'acquisto del biglietto e il relativo importo sarà comunicato in modo trasparente al passeggero al momento della prenotazione.

¹ Le tariffe sono disponibili nel sito: www.traghettiportofino.it

- d. Il trasporto di attrezzature sportive (es. biciclette, monopattini) e di passeggini è considerato un servizio speciale ed è soggetto al pagamento di un supplemento specificato nel tariffario ufficiale.
- e. I passeggini esclusivamente pieghevoli viaggiano gratuitamente, purché siano segnalati al momento dell'imbarco.
- f. Attrezzature voluminose devono essere dichiarate al momento della prenotazione per garantire la disponibilità di spazio a bordo. Il vettore si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco in caso di incompatibilità con i limiti di capacità o sicurezza.
- g. Per maggiori dettagli sui costi, consultare il tariffario ufficiale disponibile presso le biglietterie o sul sito del Consorzio².
- h. Le tariffe ridotte per bambini (dai 6 ai 12 anni compiuti) e i residenti devono essere richieste al momento dell'acquisto del biglietto.
- i. Le tariffe ridotte sono riservate alle categorie specificate nel tariffario ufficiale e possono essere applicate solo previa presentazione della documentazione necessaria, come carta d'identità o certificati richiesti.
- j. I bambini fino a 5 anni viaggiano gratuitamente.

2.5 Rimborso e modifiche

- a. Le politiche di rimborso si applicano in conformità agli articoli 403 e 404 del Codice della Navigazione:
 - 1) **Rimborso integrale**

In caso di impedimenti assoluti che rendano impossibile l'esecuzione del viaggio, il passeggero ha diritto al rimborso totale del prezzo del biglietto.
 - 2) **Rimborso proporzionale:**

Se il viaggio viene interrotto per cause non imputabili al passeggero, il rimborso sarà proporzionato alla parte di viaggio non usufruita, calcolato sulla base del costo complessivo del biglietto e della tratta non completata.
 - 3) In relazione alle richieste di rimborso per rinuncia volontaria del passeggero:
 - Rimborso dell'80% per richieste pervenute almeno 48 ore prima della partenza.
 - Rimborso del 50% per richieste tra 48 e 4 ore prima della partenza.
 - Nessun rimborso per richieste successive o in caso di no-show.

² www.traghettiportofino.it

- b. Modifiche ai biglietti sono consentite fino a 48 ore prima della partenza, previo pagamento di una tariffa amministrativa.

2.6 Politiche di Indennizzo

- a. Per ulteriori dettagli sulle politiche di indennizzo si rinvia alla sezione 7.1, che disciplina diritti e rimedi in caso di disservizi.
-

3 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO

3.1 Presentazione all'imbarco

- a. I passeggeri devono presentarsi all'imbarco almeno 15 minuti prima della partenza.
- b. Per biglietti acquistati online, è richiesto il check-in presso la biglietteria di scalo almeno 30 minuti prima.

3.2 Comportamento a bordo

- a. I passeggeri sono tenuto a mantenere un comportamento rispettoso e conforme alle norme di sicurezza e igiene pubblica.
- b. È espressamente **vietato**:
 - Sdraiarsi sui sedili o occupare più di un posto;
 - Fumare a bordo;
 - Gettare rifiuti in mare o al di fuori dei contenitori;
 - Introdurre a bordo oggetti pericolosi, armi o sostanze proibite;
 - Sporgersi e/o adottare comportamenti che possano rivelarsi pericolosi per la propria e la altrui incolumità, nonché tali da compromettere la sicurezza della navigazione.
- c. Nel corso delle operazioni di ormeggio e disormeggio, nonché di quelle di imbarco e sbarco, ogni passeggero è tenuto a adottare tutte le precauzioni necessarie e a vigilare, per quanto di sua responsabilità, sulla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone, degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia.
- d. Il personale di bordo è legittimamente incaricato a vigilare sul rispetto di tale divieto ed a segnalare le eventuali inosservanze alle competenti Autorità conformemente alla normativa vigente.

- b. Nel caso in cui, nonostante gli avvertimenti del personale di bordo, il passeggero decida di prendere posto in zone dove possono arrivare spruzzi di acqua di mare, il Consorzio e il singolo vettore non risponderà di eventuali danni a indumenti e cose.
- c. Ogni inadempimento comporterà se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli a bordo, l'intervento delle Forze dell'Ordine che potranno essere convocate per le azioni di competenza. Il Consorzio si riserva di agire presso le sedi competenti, civili e penali, per la tutela dei propri diritti.

4 DIRITTI DEL PASSEGGERO

4.1 Regole per minori e accompagnatori

- a. I bambini sono sotto la piena responsabilità dei genitori o degli accompagnatori, i quali devono garantire la loro costante sorveglianza durante il viaggio, nonché occuparsi personalmente delle operazioni di imbarco, sbarco e del trasbordo di passeggeri o altri dispositivi di trasporto.
- b. I minori di 16 anni devono essere accompagnati da un adulto.
- c. I Minori tra 16 e 18 anni possono viaggiare non accompagnati solo con manleva firmata dai genitori.

4.2 Mobilità ridotta e necessità speciali

- a. Passeggeri con disabilità o altre necessità particolari devono informare il Consorzio almeno 48 ore prima della partenza per consentire l'organizzazione dell'assistenza necessaria.
- b. Per le donne in stato di gravidanza in condizioni di gestazione senza complicazioni, concluso il 6° mese di gravidanza, è necessario che la passeggera si doti di certificato medico emesso non più di 7 giorni prima della partenza che attesti l'idoneità ad affrontare il viaggio per mare, da presentare al Comandante della nave o all'addetto in biglietteria che ne facesse richiesta o al personale di bordo. In tutti gli altri casi la passeggera in stato di gravidanza dovrà essere munita di certificato medico che autorizzi il viaggio indipendentemente dal mese di gestazione.
- c. Resta ferma, comunque, la discrezionalità del Comandante di rifiutare il passaggio qualora dovesse ritenere che la passeggera non sia in condizioni di affrontare il viaggio.

4.3 Diritti contrattuali

- a. In conformità con l'art. 396 del Codice della Navigazione e il Regolamento UE 1177/2010, il passeggero ha diritto a ricevere informazioni complete sul servizio, assistenza in caso di difficoltà e il rispetto delle condizioni contrattuali stabilite dal biglietto.
-

5 CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

5.1 Informazioni sui servizi di linea

- a. I **punti di imbarco** dei servizi di linea sono:
 - **Santa Margherita Ligure**,
situato sul lungomare presso i giardini di Piazza Martiri della Libertà.
 - **Rapallo**,
situato al centro del lungomare Vittorio Veneto.
 - **Portofino**,
il molo di riferimento è il Molo Umberto 1°, direzione Porto Turistico;
 - **Chiavari**,
presso il pontile sotto la torre di controllo del Porto Turistico;
 - **Lavagna**,
il molo è situato all'interno del Porto Turistico con accesso da Piazza Milano.
 - **Sestri Levante**,
il molo è situato alla fine della passeggiata a mare verso il Porto Turistico.

5.2 Responsabilità del Consorzio

- a. Il Consorzio agisce esclusivamente come organizzatore e coordinatore dei servizi di trasporto marittimo, non partecipando direttamente all'esecuzione dei viaggi.
- b. Il Consorzio invita i passeggeri a segnalare eventuali problemi direttamente al personale di bordo prima dello sbarco, ove possibile, per agevolare la gestione del reclamo.
- c. La mancata segnalazione immediata non preclude tuttavia il **diritto di reclamo entro due mesi** dalla data del viaggio, in conformità al Regolamento UE n. 1177/2010.

I reclami possono essere inviati al Consorzio tramite i canali indicati nella sezione dedicata.

- d. Il Consorzio declina ogni responsabilità diretta per disservizi, ritardi, cancellazioni o danni imputabili ai vettori effettivi, i quali rimangono gli unici responsabili per l'esecuzione del trasporto, come previsto dall'art.396 e seguenti del Codice della Navigazione.
- e. Il Consorzio si impegna ad agevolare i passeggeri nella presentazione di reclami verso i vettori, facilitando la comunicazione e fornendo supporto tramite i canali ufficiali da utilizzare. Per ulteriori dettagli sulle procedure di reclamo, si rimanda alla sezione **8.2** del regolamento.
- f. In caso di eventi di forza maggiore, inclusi condizioni meteomarine avverse, scioperi o altre circostanze straordinarie, il Consorzio non è responsabile per eventuali disagi o interruzioni del servizio.

5.3 Responsabilità dei vettori

- a. I vettori sono responsabili per l'esecuzione del trasporto, garantendo la sicurezza e la regolarità del viaggio.
- b. Le responsabilità dei vettori sono disciplinate dagli articoli 396 e seguenti del Codice della Navigazione, con particolare riferimento agli articoli 402 (inizio obbligazione), 403 (rimborso in caso di impedimento), 409 (responsabilità per bagagli) e 410 (limiti di responsabilità per i bagagli).
- c. I vettori sono responsabili per eventuali danni, smarrimenti o furti dei bagagli registrati, salvo che l'evento sia stato causato da forza maggiore o da un fatto imputabile al passeggero.
- d. La gestione di emergenze a bordo, incluse le decisioni operative legate alla sicurezza, è di esclusiva competenza del personale di bordo del vettore.
- e. I vettori sono obbligati a fornire informazioni tempestive su ritardi, cancellazioni o modifiche del servizio, garantendo il rispetto dei diritti dei passeggeri.

5.4 Soppressione, ritardo, modifica o interruzione del viaggio

- a. In caso di ritardi o cancellazioni imputabili ai vettori, i passeggeri hanno diritto a indennizzi secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 1177/2010.
- b. In caso di **ritardi superiori a 90 minuti o cancellazione**, il passeggero ha diritto a:
 - Trasporto alternativo a condizioni simili;

- Rimborso totale del biglietto entro 7 giorni.
- c. In relazione ai collegamenti di linea serali, se il battello non parte da Rapallo e da Santa Margherita ligure in ragione di eventi e circostanze straordinarie, la corsa del ritorno da Portofino verrà cancellata senza preavviso.

5.5 Procedure di emergenza a bordo

- a. Le procedure di emergenza bordo seguono gli standard internazionali stabiliti dalla International Maritime Organization (IMO), in conformità con le normative vigenti.
- b. La gestione delle emergenze, così come le relative misure di sicurezza, è di esclusiva competenza del vettore, il quale si impegna a fornire informazioni chiare e tempestive ai passeggeri.
- c. I passeggeri sono tenuti ad osservare e a seguire le indicazioni del personale di bordo in caso di necessità e attenersi alle istruzioni fornite dal Comandante o dal suo equipaggio.

5.6 Decisioni relative alle gite a lungo raggio

- a. Il Comandante del vettore effettivo ha la facoltà di confermare o annullare le gite a lungo raggio **entro le ore 17:00** del giorno precedente, tenendo conto delle condizioni meteo-marine o di altre circostanze straordinarie che possano influire sulla sicurezza e sulla regolarità del servizio.
- b. In caso di **condizioni meteomarine avverse, necessità oggettive e/o eventi di forza maggiore**, il Comandante del vettore ha la facoltà di **annullare la partenza programmata senza preavviso, di modificare l'itinerario** (includendo o escludendo scali) e di **variare il porto di partenza**, qualora tali **circostanze impediscano di effettuare in sicurezza le operazioni di imbarco e sbarco**. In tali casi, il Consorzio e/o il vettore provvederanno a informare tempestivamente i passeggeri e a garantire i diritti previsti dalla normativa vigente.

5.7 Eventi straordinari

- a. In caso di forza maggiore, come condizioni meteomarine avverse o altre situazioni straordinarie, il Consorzio declina ogni responsabilità per eventuali disagi derivanti da tali eventi.
- b. Ad esempio, a titolo esemplificativo, sono eventi straordinari: epidemie o pandemie, restrizioni o chiusure portuali da parte delle autorità competenti, scioperi imprevisti o

di terze parti (es. personale portuale), e incidenti tecnici imprevisti non imputabili al vettore o al Consorzio.

6 BAGAGLI

6.1 Norme generali

- a. Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano.

6.2 Responsabilità

- a. Il vettore è responsabile per eventuali danni, smarrimenti o furti dei bagagli³, salvo che l'evento sia stato causato da forza maggiore o da un fatto imputabile al passeggero.
- b. Ogni passeggero è responsabile della gestione del bagaglio, che deve essere posizionato nei luoghi indicati dal personale di bordo o negli spazi designati per il deposito bagagli.
- c. Il bagaglio non deve ostacolare la circolazione all'interno della nave né impedire le operazioni di manovra, incluse attracco e sbarco.
- d. Reclami relativi ai bagagli devono essere presentati entro **2 mesi** dalla data del viaggio.

6.3 Attrezzature speciali

- a. Passeggini, carrozzine e attrezzature speciali devono essere segnalati al momento della prenotazione.
 - b. I passeggini, le carrozzine e i monopattini devono essere chiusi prima dell'imbarco.
-

7 ANIMALI A BORDO

7.1 Regole generali

- a. Gli animali domestici sono ammessi solo se muniti di guinzaglio, museruola e documentazione sanitaria.
- b. Il trasporto degli animali è gratuito.

³ Art.409 – art.410 del Codice della Navigazione.

7.2 Limitazioni

- a. Gli animali non possono accedere a determinate aree delle imbarcazioni, salvo eccezioni per animali di servizio.

7.3 Responsabilità del proprietario

- a. Il proprietario è responsabile per eventuali danni o disturbi causati dall'animale durante il viaggio.
-

8 TUTELA DEL PASSEGGERO

8.1 Diritti in caso di disservizi

- a. I passeggeri hanno diritto ad assistenza, informazioni e rimborsi in caso di ritardi, cancellazioni o variazioni di itinerario, come previsto dal Regolamento UE n. 1177/2010.

8.2 Reclami

- a. Il Consorzio assume il ruolo di intermediario e si impegna ad agevolare i passeggeri nella presentazione di reclami verso i vettori, facilitando la comunicazione e fornendo supporto tramite i canali ufficiali da utilizzare.
 - b. I passeggeri possono presentare reclami relativi ai servizi forniti entro **2 mesi** dalla data del viaggio, inviandoli all'indirizzo e-mail: **info@traghettiportofino.it**, in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE n. 1177/2010.
 - c. Il Consorzio confermerà la ricezione del reclamo entro **30 giorni** dalla data della sua ricezione.
 - d. Una risposta definitiva sarà fornita entro **60 giorni** dalla ricezione del reclamo.
-

9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

9.1 Privacy

- a. Il trattamento dei dati personali avviene in conformità al Reg. UE n. 679/2016 (GDPR).
I dati raccolti sono utilizzati esclusivamente per finalità legate alla gestione del servizio.
 - b. Per una completa visione dell'informativa privacy ex. art.13 del Reg. UE. N. 679/2016 (GDPR) si veda il sito: www.traghettiportofino.it
-

10 DISPOSIZIONI FINALI

10.1 Limitazioni di responsabilità

- a. Il Consorzio declina ogni responsabilità per eventi non imputabili direttamente alla propria attività organizzativa, nel rispetto degli articoli 396 e seguenti del Codice della Navigazione.

10.2 Foro competente

- a. Per ogni controversia relativa all'interpretazione e all'applicazione del presente regolamento, il foro competente è quello di Genova, salvo diversa disposizione normativa.
-

Per Informazioni:

Servizio Marittimo del Tigullio

- Tel: 0185 284670
- Email: info@traghettiportofino.it