

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO PASSEGGERI

Elena Tour Navigazioni Srl

1. Definizioni

1.1. Ai fini delle presenti condizioni generali di trasporto si intende per:

- 1.1.1. Vettore: **Elena Tour Navigazioni srl** con sede legale in La Maddalena (SS) Via Santa Teresa Gallura, 18 C.F. e P.I. 02781230905.
- 1.1.2. Contratto di trasporto: il contratto di trasporto che ha ad oggetto il trasporto marittimo di passeggeri, bagagli e animali al seguito, dal porto di partenza al porto di arrivo, che può coincidere con il porto di partenza.
- 1.1.3. Passeggero: qualsiasi persona che abbia stipulato un contratto di trasporto marittimo di persone e, per l'effetto, sia titolare di biglietto emesso dal vettore attraverso i suoi canali di vendita.
- 1.1.4. Biglietto: titolo di viaggio, personale e non cedibile a terzi, comprovante la conclusione del contratto di trasporto per il viaggio indicato nel biglietto stesso.

2. Servizio di trasporto

- 2.1. Il vettore garantisce il trasporto nel rispetto delle seguenti Condizioni Generali di Trasporto che il passeggero, con l'acquisto del biglietto, accetta integralmente a tutti gli effetti e si obbliga ad osservare.
- 2.2. Le Condizioni Generali di Trasporto sono affisse e consultabili a bordo, presso le biglietterie del vettore (se presenti) e sono in ogni caso consultabili sul sito <https://www.elenatournavigazioni.com>
- 2.3. Il testo delle Condizioni Generali di Trasporto consultabile e scaricabile dal sito web <https://www.elenatournavigazioni.com> è quello che fa fede ai fini dell'individuazione del contenuto del Contratto.

3. Biglietti

- 3.1. Il biglietto può essere acquistato alternativamente:
 - 3.1.1. presso le biglietterie del vettore (se presenti);
 - 3.1.2. a bordo;
 - 3.1.3. on line sul sito web <https://www.elenatournavigazioni.com>;
 - 3.1.4. tramite OTA (Online Travel Agencies).
- 3.2. Il prezzo per i servizi offerti si paga immediatamente al momento della prenotazione. Per le prenotazioni effettuate online sul sito web <https://www.elenatournavigazioni.com> utilizziamo fornitori di servizi di pagamento come MultisafePay e PayPal.
- 3.3. Autorizzando il pagamento, l'utente accetta che le sue informazioni di pagamento vengano utilizzate per riscuotere il pagamento stesso.
L'utente deve fornire informazioni di pagamento in modo veritiero e aggiornarle immediatamente in caso di cambiamenti. I mezzi di pagamento consentiti saranno visualizzati nel processo d'ordine. L'utente ha l'obbligo di confermare di aver il diritto o l'autorità di utilizzare il metodo di pagamento utilizzato.
- 3.4. Tra le diverse modalità di pagamento, l'utente può scegliere anche "Prenota ora e paga dopo". Ciò è possibile solo con carte di credito, valida almeno fino alla data dell'escursione. Per confermare ciò, addebiteremo sulla carta di credito 0 EUR al termine della prenotazione. 72 ore prima dell'inizio dell'escursione addebitiamo il prezzo della prenotazione. Se l'addebito sulla carta di credito non riesce, avviseremo l'utente e gli daremo 24 ore per effettuare il pagamento. Qualora questo non funzionasse e non riuscisse ad effettuare un pagamento a noi, cancelleremo automaticamente l'escursione prenotata.
- 3.5. Con l'acquisto del biglietto il passeggero dichiara esplicitamente di aver preso visione delle presenti condizioni generali di contratto e di accettarne integralmente il contenuto.
- 3.6. Il biglietto, valido esclusivamente per il giorno e l'itinerario indicati, deve essere esibito all'imbarco al personale di bordo e deve essere conservato per l'intera durata del viaggio. Non sono ammessi il cambio e la modifica del biglietto.
- 3.7. I passeggeri, al momento dell'acquisto, sono tenuti a controllare l'esattezza dei dati personali riportati sul biglietto. In caso di riscontro di dati personali non corretti, il passeggero è tenuto a contattare immediatamente il vettore, che provvede alla sostituzione del biglietto dietro preventivo ritiro di quello da sostituire.
- 3.8. Nessun rimborso, sostituzione o duplicato viene emesso in caso di furto, smarrimento o deterioramento del biglietto.

3.9. L'importo totale del biglietto è formato dalla tariffa e dall'importo relativo alle tasse, imposte e tributi previsti dalle norme vigenti. L'importo delle tasse, imposte e tributi è suscettibile di variazioni fino al momento dell'emissione del biglietto, nel caso di sopravvenute modifiche normative. Le tariffe applicate comprendono IVA, quando dovuta.

3.10. Fatto salvo quanto previsto al comma 3.7., per le tariffe si rimanda al tariffario aggiornato e presente sul sito <https://www.elenatournavigazioni.com> che costituisce parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto. Per il trasporto di biciclette o di mezzi simili, possibile compatibilmente con il numero di posti a tal fine disponibili e conoscibile contattando l'assistenza clienti tramite telefono al numero +39 342 3217323 o inviando una email a info@elenatournavigazioni.com, la tariffa è quella ordinaria, ridotta della metà.

4. Norme per l'imbarco

4.1. Il passeggero deve presentarsi alla nave almeno 30 minuti prima dell'orario previsto di partenza, onde consentire le operazioni di imbarco in modo regolare. Trascorso tale termine, il passeggero perde ogni diritto all'imbarco. Per un più facile accesso alla nave, i passeggeri con mobilità ridotta devono presentarsi al responsabile dell'imbarco con un anticipo di almeno 45 minuti prima dell'orario di partenza.

4.2. A causa delle caratteristiche morfologiche di alcune località indicate nell'itinerario del viaggio, la verifica circa le possibilità di effettivo accesso per le Persone con Mobilità Ridotta è consigliata. Il passeggero è a conoscenza che il vettore ha attivo un servizio per la verifica preventiva dell'accessibilità della destinazione e che di tale servizio il passeggero può fruire mediante consultazione telefonica all'utenza +39 342 3217323 o mediante invio di richiesta di informazioni tramite posta elettronica all'indirizzo info@elenatournavigazioni.com. In ogni caso, il passeggero con mobilità ridotta dichiara di avere preventivamente verificato l'accessibilità dei porti che intende raggiungere in relazione alle proprie condizioni di salute, nonché la presenza di servizi di assistenza a terra. All'atto dell'acquisto del biglietto, i passeggeri dovranno indicare nel campo "Note" di essere Persone con Mobilità Ridotta, per ricevere un'adeguata assistenza che renda il loro viaggio in mare tranquillo e confortevole.

4.3. In ottemperanza al codice internazionale ISPS, relativo alle norme antiterroristiche, i passeggeri sono obbligati ad esibire il biglietto e un documento di identità valido e a consentire l'ispezione del proprio bagaglio, qualora fosse richiesto dal Comando della nave, prima dell'imbarco. Ogni eventuale rifiuto avrà come conseguenza la mancata autorizzazione all'imbarco.

4.4. Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito del bagaglio a mano, le cui dimensioni non devono superare i 45 cm. di larghezza, 30 cm. di altezza e 30 cm. di profondità. In caso di eccedenza dovrà essere corrisposta una quota d'importo uguale alla tariffa applicata. Per il trasporto di bagagli aggiuntivi è prevista una extra tariffa di € 5,00 (iva inclusa) per ogni singolo collo. Il passeggero ha la esclusiva responsabilità del proprio bagaglio. Il vettore declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danneggiamento del bagaglio, in tutto o in parte, causato da persone, cose o animali.

4.5. Il Comandante della nave ha facoltà di rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi in evidenti condizioni fisiche o psichiche tali che non gli consentano di affrontare il viaggio o a chiunque risulti, per uso di stupefacenti, di sostanze psicotrope o di alcool, pericoloso per gli altri passeggeri. In tutti i casi sopra citati, il passeggero non ha diritto al risarcimento di danni ed è responsabile per i danni arrecati alla propria persona, alla nave, alle sue dotazioni e/o equipaggiamenti, a terzi, nonché a cose di terzi. L'accettazione del passeggero a bordo da parte del vettore non costituisce in ogni caso rinuncia a qualsiasi diritto a far valere in seguito le sue riserve sulle condizioni del passeggero, conosciute o meno dal vettore al momento dell'imbarco e/o partenza della nave.

4.6. Le donne in gravidanza che hanno concluso il sesto mese di gestazione devono essere obbligatoriamente munite di certificato medico che autorizzi il viaggio, da esibire al personale di bordo al momento dell'imbarco.

In caso di gravidanza con complicazioni, le donne devono obbligatoriamente essere munite di certificato medico che autorizzi il viaggio, indipendentemente dal mese di gestazione.

Il Comandante della nave ha, in ogni caso, piena facoltà di rifiutarne l'imbarco.

In caso di mancata esibizione del certificato medico, l'imbarco è negato, senza che ciò dia diritto a rimborsi o indennizzi di sorta.

L'imbarco delle donne versanti nelle condizioni di cui ai precedenti periodi del presente articolo e non in possesso del certificato medico che autorizzi il viaggio non costituisce rinuncia del vettore a fare valere in seguito i propri diritti nei confronti di tali passeggeri che hanno celato, con dolo o colpa, le proprie condizioni.

5. Regole di comportamento durante il viaggio

5.1. Il Comandante della nave, ai sensi dell'art. 1235 del codice della navigazione, è ufficiale di polizia giudiziaria e, in tale qualità, esercita i poteri di cui agli artt. 221 e seguenti del Codice di Procedura

Penale, nel caso che siano commessi reati a bordo in corso di navigazione ed esercita la sua autorità su tutte le persone che si trovano a bordo (equipaggio e passeggeri).

5.2. I passeggeri, dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco, devono attenersi alle disposizioni date dal Comando di bordo; devono improntare il loro comportamento alla comune diligenza e prudenza, vigilando sulla sicurezza ed incolumità loro, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle loro cose, e ciò ove più lo richiedano le condizioni meteo-marine del viaggio.

5.3. I passeggeri non devono intralciare il personale durante le manovre di attracco sostando nelle zone preposte a tale scopo.

5.4. I passeggeri sono tenuti a mantenere un comportamento civile e rispettoso evitando qualsiasi atteggiamento offensivo o lesivo nei confronti degli altri passeggeri e del personale addetto alla navigazione ed in ogni caso è fatto loro divieto di:

- a. tenere comportamenti che siano o possano essere causa di disturbo o molestia agli altri passeggeri;
- b. esercitare a bordo il mestiere di venditore, cantante, suonatore e simili ed offrire servizi o accompagnamento ai passeggeri;
- c. sdraiarsi sui divani o appoggiare le calzature sulle sedute;
- d. utilizzare dispositivi per la radiodiffusione;
- e. manomettere arredi ed attrezzature di bordo;
- f. portare a bordo armi e munizioni, fatto salvo che il passeggero sia appartenente alle forze armate o alle forze di polizia;
- g. portare a bordo materiali infiammabili, esplosivi, corrosivi;
- h. tuffarsi dalla nave, al di fuori delle soste turistiche a tal fine programmate dal vettore nell'ambito del viaggio.

5.5. I passeggeri sono tenuti al rispetto delle norme di sicurezza e di igiene pubblica. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, essi non devono imbrattare i sedili e gli arredi né gettare oggetti di qualunque tipo a terra o in mare o al di fuori degli appositi contenitori predisposti per la raccolta dei rifiuti e devono usare i servizi igienici senza provocarne l'intasamento o l'imbrattamento.

5.6. I passeggeri non devono occupare più di un posto a sedere per singola persona e non devono occupare spazi adiacenti ai dispositivi di sicurezza.

5.7. In ogni caso, l'acquisto del biglietto non costituisce diritto automatico con riguardo alla disponibilità di posto a sedere, in quanto la capacità della nave, in termini di numero massimo di persone trasportabili, è determinata in base alle specifiche normative vigenti.

5.8. Il vettore si riserva ogni più ampio diritto di richiedere al passeggero il pagamento per eventuali danni materiali arrecati a bordo della nave o alle strutture del vettore nelle aree dedicate all'imbarco, allo sbarco e ai servizi di biglietteria.

5.9. Ogni inadempimento comporterà, se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli a bordo, l'intervento delle Forze di polizia che potranno essere interessate per le azioni di competenza.

5.10. In caso di violazione degli obblighi di comportamento di cui al presente articolo, il Comandante della nave può procedere allo sbarco, appena possibile, del passeggero responsabile della violazione, quando la violazione possa mettere a rischio la sicurezza della navigazione e/o degli altri passeggeri.

6. Responsabilità e obblighi particolari del passeggero

6.1. L'accesso e la modalità di fruizione nei vari siti durante il viaggio è disciplinato dal Comune di La Maddalena o dall'Ente Parco nazionale dell'arcipelago di La Maddalena. Il passeggero è tenuto a conoscere tali informazioni e il vettore è manlevato da qualsiasi responsabilità circa il mancato rispetto delle regole.

6.2. Il passeggero risponde di tutti i danni causati (da lui o da persona o da animali sotto la sua custodia) alla nave, ai suoi arredi, alle sue strutture ed accessori, alle sue attrezzature, agli altri passeggeri, al personale dipendente del vettore o ai suoi collaboratori, ai terzi, nonché di tutte le sanzioni e/o spese alle quali, per sua colpa, il vettore sia assoggettato da parte di qualsiasi autorità.

6.3. Il passeggero è tenuto a rispettare le norme di condotta dettate dalla prudenza, anche in relazione ai rischi tipici della navigazione. In particolare, il passeggero prende atto che il fatto tecnico della navigazione è per natura soggetto alle condizioni meteorologiche e marine e comporta inevitabili movimenti di rollio e/o beccheggio oltre che di generali condizioni di umidità delle superfici, tanto esterne quanto interne. Il passeggero si impegna quindi a rispettare tutte le indicazioni del Comando di bordo e la segnaletica presente a bordo, a servirsi di tutti le maniglie e corrimano di appoggio e di sostegno e in generale ad adottare una condotta prudente declinando la Società ogni responsabilità per danni alle persone e/o cose cagionati da condotte negligenti o imprudenti.

6.4. I minori di età inferiore ai 16 anni non possono viaggiare se non accompagnati dai genitori o da chi esercita le funzioni di tutore legale; essi devono essere sempre sorvegliati dai genitori o dal tutore legale o da maggiorenni responsabili e non possono girare per la nave, se non accompagnati.

6.5. I minori di età compresa tra i 16 anni compiuti e i 18 anni non compiuti possono viaggiare senza accompagnatori, previa manleva rilasciata dai genitori o dal tutore legale e copia dei documenti di identità di questi ultimi in corso di validità.

6.6. Tutti i passeggeri, inclusi quelli di età inferiore ai 18 anni, devono essere sempre in possesso del documento di identità in corso di validità. L'imbarco è negato nel caso di documento di identità scaduto.

6.7. Il passeggero che dovesse includere nel proprio bagaglio o comunque introdurre a bordo sostanze ed oggetti provenienti da reato sarà responsabile verso il vettore e/o altri obbligati per danni e sanzioni che essi dovessero eventualmente sopportare in conseguenza di detta introduzione.

6.8. In caso di sinistro occorso durante il trasporto o in occasione delle operazioni di imbarco o sbarco, il passeggero dovrà darne immediata comunicazione al Comandante della nave, affinché egli possa redigere apposito verbale di constatazione. In difetto, non potranno essere esaminate eventuali richieste risarcitorie per la verifica di sinistri che non siano stati accertati.

7. Trasporto di animali domestici

7.1. Gli animali domestici sono accettati a bordo delle navi previa comunicazione anticipata all'assistenza clienti tramite telefono al numero +39 342 3217323 o mail a info@elenatournavigazioni.com) a condizione che siano di piccola taglia e restino sempre insieme al loro padrone e che siano osservate le seguenti regole:

- a. il guinzaglio e la museruola devono essere messi ai cani al momento dell'imbarco e sino allo sbarco;
- b. i gatti e gli altri piccoli animali devono essere collocati in apposite gabbiette al momento dell'imbarco e sino allo sbarco;
- c. ogni animale deve essere provvisto di un certificato di vaccinazione e di buona salute con validità non superiore ai 6 mesi dalla data di rilascio;
- d. i contenitori per alimenti e bevande devono essere provvisti di un coperchio, per evitare eventuali fuoriuscite.

7.2. Il vettore può rifiutare l'imbarco degli animali che, per caratteristiche particolari (cattivo odore, stato di salute, igiene o comportamento aggressivo), risultassero molesti o pericolosi per i passeggeri.

7.3. Il vettore declina ogni responsabilità per i danni, di qualsiasi natura, che possano occorrere all'animale durante il viaggio (malattia, ferimento o morte dell'animale).

7.4. L'accesso di animali domestici nei vari siti durante il viaggio è disciplinato dal Comune di La Maddalena o dall'Ente Parco nazionale dell'arcipelago di La Maddalena. Il passeggero è tenuto a conoscere tali informazioni e il vettore è manlevato da qualsiasi responsabilità circa il mancato rispetto delle regole.

8. Responsabilità e diritti del vettore

8.1. La responsabilità e i diritti del vettore sono regolati dal Regolamento (CE) n. 392/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio rubricato "Responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri in mare in caso di incidente".

8.2. In caso di impossibilità di sbarco in uno dei porti previsti per cause non imputabili al vettore, il passeggero potrà sbarcare in uno degli scali successivi, senza maggiorazione del prezzo del biglietto e senza diritto ad alcun risarcimento né rimborso.

8.3. In caso di interruzione del viaggio per cause non imputabili al vettore, il passeggero ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto in proporzione alla tratta percorsa. Il rimborso del prezzo del biglietto non potrà in ogni caso essere superiore alla metà del prezzo intero del biglietto acquistato. In tali casi, la procedura per il rimborso della quota parte del prezzo del biglietto è disciplinata dal successivo articolo 9.

8.4. I tempi del viaggio sono indicativi e calcolati sulla base della distanza fra i porti e in condizioni meteomarine favorevoli.

8.5. Il vettore declina ogni responsabilità per i danni derivanti al passeggero dal ritardo nella partenza o dalla mancata esecuzione del trasporto qualora l'evento derivi da ragioni di necessità e/o sicurezza, da caso fortuito, da forza maggiore, da condizioni meteomarine avverse, da scioperi o da guasti tecnici, da circostanze eccezionali o comunque da altre cause non imputabili al vettore. Nel caso di mancata esecuzione del trasporto per le motivazioni di cui al precedente capoverso, il passeggero, con le modalità di cui all'art. 9, ha diritto al rimborso del biglietto.

8.6. È facoltà del Comandante della nave, in presenza di avvenimenti che possano mettere in pericolo la sicurezza della nave e/o dei passeggeri, modificare l'itinerario in corso di navigazione, senza che ciò dia diritto a rimborsi o indennizzi o risarcimenti di sorta.

8.7. Il vettore ha diritto di modificare unilateralmente le presenti condizioni generali di contratto mediante pubblicazione nell'apposita sezione del sito internet <https://www.elenatournavigazioni.com>, mediante affissione presso le biglietterie e a bordo delle navi. Resta inteso che al Servizio si applicheranno le condizioni generali di trasporto valide al momento dell'acquisto del biglietto.

8.8. E' facoltà del vettore adottare un regolamento di comportamento dei passeggeri durante il trasporto e le operazioni di imbarco e sbarco. Il Regolamento sarà esposto presso le biglietterie (se presenti) e a bordo delle navi. Tutti i passeggeri sono tenuti a rispettarne le prescrizioni in quanto facente parte integrale e sostanziale delle presenti condizioni generali.

9. Rimborso del prezzo del biglietto

9.1. In tutte le ipotesi in cui le presenti condizioni generali di contratto prevedono il diritto del passeggero al rimborso del prezzo del biglietto, il passeggero dovrà farne richiesta all'assistenza clienti tramite telefonata al numero +39 342 3217323 o tramite email da inviarsi a info@elenatournavigazioni.com.

9.2. Nessun rimborso, indennizzo o risarcimento di sorta verrà corrisposto dal vettore in caso di ritardi rispetto agli orari di partenza o di arrivo previsti o in caso di modifiche dell'itinerario in corso di navigazione e dovuti a causa non imputabile al vettore.

9.3. E' previsto il rimborso totale del biglietto per cancellazioni effettuate dal Cliente fino a 24 ore prima della partenza e per cancellazioni del vettore a causa di condizioni meteomarine avverse.

9.4. Non è previsto alcun rimborso per cancellazioni del Cliente effettuate meno di 24 ore prima della partenza o per mancato arrivo all'imbarco.

10. Reclamo

10.1. Eventuali reclami potranno essere indirizzati via posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Elena Tour Navigazioni srl con sede legale in La Maddalena (SS) Via Santa Teresa Gallura n. 18, CAP 07024, oppure a mezzo pec all'indirizzo di posta elettronica certificata elenatournavigazioni@pec.it

11. Assicurazione

11.1. Il vettore dispone di un'assicurazione unicamente per quanto riguarda la responsabilità verso terzi.

12. Privacy

12.1. Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE n. 2016/679, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, il vettore, in qualità di titolare del trattamento, informa che i dati personali forniti dal passeggero verranno trattati per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei servizi, anche per mezzo di sistemi informativi, idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza.

12.2. Le informative sono disponibili sul sito <https://www.elenatournavigazioni.com> sezione "Privacy Policy" e si intendono qui riportate.

13. Foro Competente

13.1. Il contratto di trasporto passeggeri è regolato dalla legge italiana ed è interpretato in conformità alla medesima. Per qualsiasi controversia avente origine dall'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto il foro competente è esclusivamente quello della sede legale del vettore. Nel caso di passeggero che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi della normativa italiana vigente, sarà esclusivamente competente il foro di residenza o domicilio dello stesso, purché il consumatore sia residente o domiciliato in uno Stato membro dell'Unione Europea.