



| | | |
|--|--|------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 1 di 16 |
|--|--|------------------------|


INDICE DEL CONTENUTO

| Par. | TITOLO | pag. |
|------|---|------|
| | INTRODUZIONE | 2 |
| 1 | RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE | 2 |
| 2 | ORGANIZZAZIONE | 2 |
| 3 | BRANDING | 3 |
| 4 | CONTRATTO DI VIAGGIO | 3 |
| 5 | APPROVVIGIONAMENTI | 4 |
| 6 | DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO OFFERTO | 4 |
| 7 | ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI UFFICI COMMERCIALI | 4 |
| 8 | AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI | 4 |
| 9 | TRASPORTO VEICOLI A SEGUITO | 5 |
| 10 | PASSEGGERI DISABILI | 5 |
| 11 | TRASPORTO DI CANI E GATTI A SEGUITO PASSEGGERI | 5 |
| 12 | DECRETO 13/10/1999 | 7 |
| 13 | AUTISTI | 7 |
| 14 | ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI AGENTI DI PORTO | 8 |
| 15 | ISTRUZIONI DI LAVORO PER LE NAVI | 10 |
| 16 | ISPEZIONI E CONTROLLI | 15 |
| 17 | CONTROLLO DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI NON CONFORMI | 15 |
| 18 | AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE | 16 |


| Data | Preparato | Verificato | Approvato |
|--------------|--|---|--|
| 29/06/2009 | Sig.ra M.Vittimberga Dr.ssa F.Marino | Sig.ra M.Vittimberga Dr.ssa F.Marino | Direzione Turismo Dr.ssa A.Grimaldi |
| Destinatari: | Navi Pax (Com.te/Dir.Macch/Commissario) – Agenti di Porto, RQ, USQA DirCom – Short Sea Dept. – Uadv – Utop – Umar - DPA | | |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 2 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|------------------|--|
| | <p>INTRODUZIONE</p> |
| | <p>Presentazione GRIMALDI LINES (il nostro marchio) L'attività di trasporto passeggeri e veicoli a seguito del GRUPPO GRIMALDI è commercializzata con il marchio GRIMALDI LINES.</p> |
| | <p>Scopo del Regolamento Il presente Regolamento per il trasporto passeggeri e veicoli a seguito integra le disposizioni generali del Manuale della Qualità della GRIMALDI GROUP per quanto riguarda specificamente gli aspetti organizzativi ed operativi relativi al trasporto dei passeggeri, ed eventuali veicoli a seguito, a bordo delle navi Ro/Pax gestite dalla linea Short Sea. Il regolamento intende fornire a tutto il personale della Società, ai Comandi delle navi e agli Agenti un quadro completo delle azioni e delle misure adottate per assicurare la qualità del servizio. Esso integra quanto descritto nel Manuale della Qualità del Gruppo per le attività rivolte specificatamente al servizio passeggeri e sostituisce gli elementi del Manuale della Qualità del Gruppo che non si applicano all'attività di trasporto passeggeri e veicoli a seguito.</p> |
| | <p>Campo di applicazione del Regolamento Il Regolamento si applica solo all'attività che riguarda il trasporto di passeggeri e veicoli a seguito. Si applica, inoltre, per il solo trasporto, agli autisti di veicoli commerciali.</p> |
| <p>1.</p> | <p>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE Politica e obiettivi per la qualità La GRIMALDI LINES desidera fare del Servizio personalizzato al Cliente uno dei suoi punti di forza. Il Cliente è l'unica fonte di reddito dell'attività della Società. Al Cliente va in ogni momento la massima attenzione. La cortesia e la professionalità nei suoi confronti sono un atto dovuto. Il Cliente soddisfatto deve essere la norma della Società. Servizio personalizzato e Servizio di qualità sono complementari e richiedono uno sforzo quotidiano da parte di tutto il personale. Il miglioramento costante del servizio e il rispetto delle procedure devono essere il primo obiettivo di tutto il personale che svolge comunque una attività a terra e a bordo: Personale Grimaldi Lines, uffici periferici e agenti; personale marittimo, personale appaltato, ecc.</p> |
| <p>2.</p> | <p>ORGANIZZAZIONE <u>Organizzazione a terra</u> Vedere §5.5 del Manuale: Responsabilità e autorità dell'Ufficio Passeggeri e Turismo <u>Organizzazione a bordo</u> L'organizzazione a bordo delle navi comprende tutte le figure previste per le navi mercantili della Grimaldi Group e inoltre: Commissario: E' l'Ufficiale superiore responsabile per tutti gli aspetti del settore alberghiero, ivi compreso l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri. Ha la responsabilità di assicurare che le procedure, gli standard di qualità e il comportamento del personale siano mantenuti e applicati in conformità alle direttive stabilite dalla Società. Risponde al Comandante per la disciplina generale, la sicurezza e la politica ecologica del settore alberghiero. Comitato Qualità: Ha la stessa composizione (più il Commissario) e funzioni previste sulle altre navi della Grimaldi Group. Arruolamento e addestramento del personale: L'arruolamento del personale alberghiero e di assistenza passeggeri avviene con gli stessi criteri definiti nella Sezione 5.5. del Manuale della Qualità, tenendo presente la particolarità del servizio che dovranno prestare. In particolare sono fattori di scelta prioritaria diplomi ottenuti in scuole di specializzazione, esperienza diretta su altre navi traghetto o da crociera o in alberghi, nonché la conoscenza delle lingue straniere.</p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 3 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|---------------|---|
| 3. | BRANDING |
| 3.1. | <p>Marchio (Master Brand) Il nostro marchio è Grimaldi Lines</p> |
| 3.2. | <p>Brand Vision Grimaldi Lines vuole essere il “leading brand” ro/pax . Questo significa servizio con navi del tipo misto cargo/passeggeri, ma con elevato standard qualitativo.</p> |
| 3.2.1. | <p>Tutto il personale coinvolto, sia a bordo che in porto, che a terra, deve condividere la nostra brand vision ed avere in ogni circostanza un comportamento conforme alla immagine che vogliamo trasmettere. E' cura del responsabile accertarsi che tutti i dipendenti comprendano ed assumano la brand vision di Grimaldi Lines</p> |
| 3.3. | <p>Il cliente Tutto il nostro lavoro deve essere svolto in funzione della massima soddisfazione da parte del cliente. Il cliente è l'unica fonte di reddito della nostra attività ed è a lui che vanno rivolte la massima attenzione, cortesia e professionalità. La customer satisfaction deve essere nostra norma.</p> |
| 4. | CONTRATTO DI VIAGGIO |
| 4.1. | <p>Pianificazione dei viaggi I viaggi sono pianificati a cura del responsabile Short Sea Line</p> |
| 4.2. | <p>Tariffe Passeggeri e veicoli a seguito <u>Sono elaborate a cura dei Responsabili del Settore Passeggeri e approvate dalla Direzione</u></p> |
| 4.3. | <p>Pubblicità, promozione vendite, offerta La Direzione del Settore cura la pubblicità tramite agenzie specializzate. La promozione vendite è effettuata a cura della Direzione Servizio Passeggeri, che opera: - in Italia, tramite gli Uffici sociali promotori alle vendite, agenzie di viaggio; - all'estero, tramite uffici Grimaldi o agenti generali alla vendita (GSA). L'offerta viene formulata in modo dettagliato tramite brochure o sito web che precisano: itinerari e date di partenza, tariffe e prezzi, condizioni generali del servizio, servizi offerti a bordo.</p> |
| 4.4. | <p>Riesame del contratto Con riesame del contratto si intende la verifica da parte della Società della disponibilità del posto richiesto in relazione ad una specifica data di partenza. Tale verifica corrisponde alla “prenotazione” gestita dall'Ufficio Prenotazioni. La richiesta di prenotazione può pervenire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • direttamente dal Cliente • tramite Agenzia di viaggio • tramite Tour Operator (Organizzatore di viaggio) • tramite Ufficio Periferico o Estero o Agente Generale (G.S.A.) • presso i punti vendita della Società • per mezzo telefono, telefax, corrispondenza, E-mail o Internet (Business to Consumer e Business to Business). <p>L'Ufficio Prenotazioni, l'ufficio periferico e le agenzie di viaggio partner, disponendo di accesso diretto al sistema di prenotazione, verificano e confermano al Cliente disponibilità e prezzo. Per dimostrare che accetta, il cliente deve pagare il totale del biglietto in base alle Condizioni Generali pubblicate. Se l'offerta viene accettata si passa alla fase del contratto.</p> |

| | | |
|--|--|------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 4 di 16 |
|--|--|------------------------|


| | |
|-------------|---|
| 4.5. | Contratto di viaggio L'emissione del biglietto di passaggio costituisce il contratto di viaggio. Il contratto di viaggio è regolato dal Codice della Navigazione, dal D.L. 111 del 17.3.95 e dalle Condizioni Generali il cui testo integrale è disponibile in tutti gli uffici Grimaldi Lines e sul sito www.grimaldi-lines.com . Con il D.L. 111 l'Italia ha recepito la Direttiva CEE 314/90 concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso". Al cliente viene rilasciato un titolo di trasporto (biglietto) che rappresenta il contratto di trasporto a norma del Codice di Navigazione. Con l'acquisto del biglietto, il passeggero sottoscrive un contratto in cui sono evidenziati e confermati i servizi prenotati con il dettaglio dei prezzi. Per ogni singola partenza, l'Ufficio Prenotazioni trasmette alla nave ed all'Agente, o ufficio incaricato delle operazioni di imbarco, la Lista Passeggeri. Il sistema di imbarco informatizzato prevede l'invio automatico, ad orari prestabiliti, della lista di imbarco alla nave e all'Agente o Ufficio incaricato delle operazioni di imbarco. |
| 5 | APPROVVIGIONAMENTI Per l'approvvigionamento di prodotti, beni di consumo, servizi, appalti, ecc. e per la valutazione dei fornitori valgono le disposizioni generali descritte nel Manuale del Gruppo con le seguenti precisazioni in relazione alle caratteristiche dei servizi e dei prodotti forniti. |
| 5.1. | Generi di consumo (vitto, bar, ecc.) Tale approvvigionamento viene appaltato ad una Società primaria che opera nel settore, scelta sulla base di severi criteri di affidabilità e garanzia della qualità del servizio e dei prodotti forniti, nonché economici. |
| 6 | DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO OFFERTO La Società ha adottato una serie di misure che permettono di individuare i Clienti che usufruiscono dei diversi servizi offerti. Per ogni viaggio della nave è infatti stilata una Lista Passeggeri, con il piano occupazione delle cabine e poltrone, che permette di controllare l'accesso a bordo delle sole persone autorizzate. |
| 7. | ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI UFFICI COMMERCIALI |
| 7.1. | Definizione Per Uffici Commerciali si intendono le strutture (uffici sociali, biglietterie, agenti generali e agenzie partner) che svolgono attività legate al servizio passeggeri. |
| 7.2. | Promozione vendite – Marketing Come descritto al § 4. |
| 7.3. | Prenotazioni e vendita biglietti Gli uffici cui al § 7.1. hanno accesso diretto al sistema di prenotazione elettronico della Grimaldi Lines. |
| 7.4. | Reclami Sono gestiti dal Responsabile Customer Satisfaction in prima istanza e dall'Ufficio Claim, qualora il reclamo pervenga da uno Studio Legale Tutti i reclami ricevuti sono iscritti su un apposito albo. Tutti i reclami ricevuti per iscritto sono soggetti ad una risposta per iscritto nel più breve tempo possibile. |
| 7.5. | Documenti di viaggio Tutti i passeggeri devono essere in possesso di documenti validi. E' responsabilità del passeggero verificarne la validità. |
| 8 | AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI |
| 8.1. | Definizione Il nostro principio è che ogni passeggero deve occupare la cabina (o il posto) per cui ha pagato. |
| 8.2 | Regola generale Riduzioni tariffarie e upgrading possono essere applicate per: <ul style="list-style-type: none"> ✓ concessione armatoriale ✓ ragioni commerciali del gruppo Grimaldi ✓ dipendenti del gruppo Grimaldi |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 5 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|---------------|--|
| 8.2.1. | <p>Concessione armatoriale Si applica quanto è disposto dai Sigg.ri armatori. Per l'applicazione è sufficiente che l'operatore abbia la certezza che l'autorizzazione sia stata concessa.</p> |
| 8.2.2 | <p>Ragioni commerciali del Gruppo Grimaldi Occorre l'autorizzazione scritta del dirigente responsabile del settore, indicando il nome della ditta o dell'ente di appartenenza del beneficiario. Anche l'entità dello sconto deve essere indicata per iscritto.</p> |
| 8.2.3 | <p>Dipendenti del Gruppo Grimaldi Ogni anno questi sconti sono determinati dai Sigg.ri armatori.</p> |
| 9. | <p>TRASPORTO VEICOLI A SEGUITO</p> |
| 9.1. | <p>Definizione E' considerato veicolo a seguito qualsiasi mezzo di trasporto di persone su strada, solo se accompagnato dal conducente. E' escluso qualsiasi veicolo che trasporti merce e articoli destinati alla commercializzazione.</p> |
| 9.2. | <p>I veicoli vengono imbarcati e sbarcati a cura del passeggero conducente ed a suo rischio. Qualora egli chieda assistenza durante le operazioni di imbarco/sbarco del veicolo all'agente portuale o al personale di bordo, le relative spese e il rischio restano sempre a suo carico.</p> |
| 9.3. | <p>Il veicolo con impianto a metano deve essere a norma di legge e tale rispondenza deve risultare debitamente certificata sul libretto di circolazione.</p> |
| 9.4. | <p>Gli autoveicoli possono essere sistemati su qualsiasi ponte della nave.</p> |
| 9.5. | <p>I ponti garage non sono accessibili ai passeggeri durante la navigazione</p> |
| 10. | <p>PASSEGGERI DISABILI</p> |
| 10.1. | <p>Per disabile (di seguito chiamata PMR) si intende persona non in grado di muoversi facilmente o liberamente, o che richiede assistenza</p> |
| 10.2. | <p>E' cura della PMR segnalare, al momento della prenotazione, la necessità di particolari cure e/o assistenza in situazioni di emergenza, come previsto dal Decreto 13/10/1999 (Direttiva 98/41/CEE).</p> |
| 10.3. | <p>Le indicazioni previste dal Decreto 13/10/1999 vengono riportate sulla lista d'imbarco passeggeri</p> |
| 10.4. | <p>L'assistenza alla PMR è assicurata dal Commissario o altra persona incaricata.</p> |
| 10.5. | <p>Se la nave è stata preavvisata dell'arrivo di una PMR, il Commissario predispone un'assistenza appropriata. Il Commissario indica sul piano nave le cabine in cui alloggiano le PMR e ne consegna copia al Comandante</p> |
| 10.6. | <p>Prima dell'arrivo a destinazione, il Commissario trasmette all'agente portuale eventuali necessità di trasporto a terra (tali servizi sono a carico degli interessati).</p> |
| 10.7. | <p>Durante il viaggio l'assistenza alla PMR riguarda</p> <ul style="list-style-type: none"> • il raggiungimento del ristorante all'ora dei pasti • la distribuzione, ove necessario, dei medicinali |
| 10.8. | <p>In caso di emergenza la persona prevista dal Master List aiuta la PMR a raggiungere il punto di riunione e i punti d'imbarco.</p> |
| 10.9. | <p>Allo sbarco la PMR, se necessario, viene assistita.</p> |
| 11. | <p>TRASPORTO DI CANI E GATTI A SEGUITO PASSEGGERO</p> |
| 11.1. | <p>Regola generale Il trasporto di animali diversi da Cani & Gatti è da escludere come "a seguito passeggero", e deve essere trattato con accordo "ad hoc".</p> |
| 11.2. | <p>Cani di razza pericolosa Non si accettano cani di razza considerata pericolosa (rif. Elenco emesso dal Ministero della Salute).</p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 6 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|----------------------|---|
| <p>11.3.</p> | <p>Tariffa La tariffa è quella indicata nell'opuscolo.</p> |
| <p>11.4.</p> | <p>Canile Senza esclusione alcuna, gli animali devono viaggiare nel canile. E' tassativamente vietato portare l'animale in cabina o in zona passeggeri.</p> |
| <p>11.5.</p> | <p>Vitto e pulizia Il passeggero deve provvedere al vitto per l'animale. Il bordo non è in nessun modo obbligato a fornire il cibo, ad eccezione dell'acqua. L'accesso al canile è autorizzato solo alle ore stabilite dal Comando. Il passeggero deve accudire personalmente l'animale ed è obbligato a rimuovere escrementi, o altro, da esso prodotti.</p> |
| <p>11.6.</p> | <p>Responsabilità Il passeggero è responsabile dell'animale a seguito. Danni alla nave, a persone o cose, devono essere risarcite sul posto. Il passeggero è responsabile delle vaccinazioni e altre procedure richieste per viaggiare o per sbarcare al porto di destinazione.</p> |
| <p>11.7.</p> | <p>Dichiarazione Il passeggero, all'atto della prenotazione, deve firmare l'apposita dichiarazione. Senza la dichiarazione firmata non si può accettare la prenotazione e il trasporto di un animale</p> |
| <p>11.8.</p> | <p>Prenotazione Cani e Gatti devono essere prenotati. Gli uffici periferici che hanno accesso diretto al Computerized Reservation System, devono in ogni caso verificare preventivamente la disponibilità del canile.</p> |
| <p>11.9.</p> | <p>Biglietto L'animale va incluso nel biglietto. Chiunque includa un animale su un biglietto, deve archiviare nel file la dichiarazione sottoscritta dal passeggero.</p> |
| <p>11.10.</p> | <p>Imbarco e controllo Per gli animali domestici è obbligatorio il Passaporto europeo (PET) e la museruola. Se un passeggero si presenta al controllo biglietto alla partenza con un animale non riportato sul biglietto, l'agente portuale deve procedere come segue: <ul style="list-style-type: none"> ✓ verificare disponibilità di canile con il Bordo ✓ far firmare la "Dichiarazione" ✓ Incassare il corrispettivo, emettendo un biglietto Al passeggero che rifiuta di firmare la "Dichiarazione" non può essere rilasciato un biglietto per l'animale e va rifiutato l'accesso alla nave con l'animale.</p> |
| <p>11.11.</p> | <p>A bordo Il Comandante deve far rispettare le regole per il trasporto di animali. In nessun caso, senz'alcuna eccezione, può essere tollerata la presenza di animali in cabina e nelle zone passeggeri. Il cliente ha sottoscritto la dichiarazione accettando tali condizioni. Nel caso in cui un passeggero venga trovato con un animale a bordo, non citato sul biglietto, la nave deve procedere come indicato al § 11.10. Gli animali non possono viaggiare in nessun caso all'interno dei veicoli dei passeggeri</p> |
| <p>11.12.</p> | <p>Considerazioni finali Le limitazioni e le restrizioni per il trasporto di animali domestici sono necessarie per il bene di tutti i passeggeri.</p> |

| | | |
|--|--|------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 7 di 16 |
|--|--|------------------------|


| | |
|--------------|---|
| 12. | DECRETO 13/10/1999 (direttiva 98/41/CE, Capitolo III SOLAS) |
| | <p>Il Responsabile per la Registrazione dei passeggeri è Francesca Marino</p> <p>La registrazione dei passeggeri per tutte le linee avviene con il sistema di prenotazione informatizzato CRS (<i>Computerized Reservation System</i>).</p> <p>Il sistema di raccolta dei dati può essere di tipo informatizzato (A) oppure di tipo manuale (B) a seconda delle installazioni presenti a bordo e nelle Biglietterie.</p> <p>A) Navi con sistema informatizzato di registrazione dati</p> <p>Il CRS, in fase di prenotazione, raccoglie le seguenti informazioni di tutti i passeggeri: Cognome, Nome, Data di nascita, nazionalità, sesso. Inoltre viene trascritta sul file di prenotazione ed automaticamente riportata nella lista passeggeri la richiesta di "assistenza speciale in caso di emergenze", quando i passeggeri ne facciano esplicita richiesta.</p> <p>La lista passeggeri è inviata ai nostri agenti portuali e al Commissario.</p> <p>All'imbarco, il Commissario controlla, corregge eventuali informazioni errate e completa la lista passeggeri.</p> <p>Alla partenza, la nave deve disporre di una lista passeggeri completa di tutte le informazioni richieste dal Decreto 13/10/1999.</p> <p>Entro 30 minuti dalla partenza della nave, il Commissario, o persona da lui delegata, deve inviare all'Ufficio Passeggeri di Napoli, a mezzo e-mail o fax, la lista completa e aggiornata dei passeggeri a bordo. Il limite di 30 minuti vale anche per le partenze notturne e i giorni festivi.</p> <p>L'ufficio booking procede ad aggiornare i dati dei passeggeri nei tempi più brevi ed in modo prioritario.</p> <p>B) Navi con sistema manuale di registrazione dati</p> <p>La nave riceve la lista di imbarco preventiva dalle Biglietterie del porto. Detta lista viene aggiornata a cura del personale di bordo.</p> <p>Entro 30 minuti dalla partenza della nave, il Commissario deve inviare all'Ufficio Passeggeri di Napoli, a mezzo e-mail o fax, la lista completa e aggiornata dei passeggeri a bordo. Il limite di 30 minuti vale anche per le partenze notturne e i giorni festivi.</p> <p>L'ufficio booking procede ad aggiornare i dati dei passeggeri nei tempi più brevi ed in modo prioritario.</p> <p>A bordo delle navi, ove non sia imbarcato il Commissario, la responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del Comandante.</p> |
| 13. | AUTISTI |
| | <p>Per autista si intende il conducente di un veicolo commerciale imbarcato sulla nave. Ci possono essere più autisti per un singolo veicolo. Il prezzo del passaggio è stabilito da UCOM e deve essere incluso nella polizza di carico, insieme al nome e cognome dell'autista.</p> <p>Quest'ultimo deve essere in possesso dei documenti d'identità richiesti per il viaggio e per lo sbarco nel paese di destinazione.</p> <p>Ai fini SOLAS e Decreto 13/10/1999 gli autisti sono assimilati ai passeggeri.</p> |
| 13.1. | Carta di imbarco Ogni autista riceve al Check in regolare carta di imbarco. |
| 13.2. | Sistemazione a bordo Agli autisti va assegnato un posto in cabina, disponibilità nave permettendo |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 8 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|----------------------|--|
| <p>13.3.</p> | <p>Vitto a bordo Gli autisti hanno diritto al vitto gratuito. Vedi § 15.14.</p> |
| <p>14.</p> | <p>ISTRUZIONI DI LAVORO PER GLI AGENTI DI PORTO</p> |
| <p>14.1.</p> | <p>Generale L'agente di porto si occupa delle operazioni d'imbarco e di sbarco, dell'assistenza e controllo passeggeri e veicoli pre-imbarco (check-in), della vendita di biglietti al porto, del contatto con le autorità portuali, doganali, d'immigrazione.</p> |
| <p>14.2.</p> | <p>Accoglienza – Imbarco L'accoglienza dei passeggeri a terra è a cura dell'agente portuale, il quale: - deve assicurarsi che ci sia una segnaletica adeguata all'interno del porto per indirizzare il cliente verso il nostro terminal/punto di check-in; - deve installare e mantenere sempre aggiornato il tabellone indicatore dell'orario d'imbarco, ove disponibile; - deve fornire ai passeggeri tutte le informazioni richieste. E' cura dell'agente portuale assicurare un'accoglienza accettabile in funzione delle strutture disponibili. I passeggeri in attesa di imbarco devono avere a disposizione, vicino o a ragionevole distanza dal luogo di attesa, delle toilette, un telefono pubblico, una possibilità di ristoro. I passeggeri senza veicolo devono avere a disposizione un luogo coperto con possibilità di sedersi. L'imbarco dei passeggeri inizia quando il Commissario dà il benestare. Questo non può avvenire prima che la nave sia pronta per accogliere i passeggeri. L'orario d'imbarco deve essere coordinato fra l'agente portuale, il Commissario e l'ufficiale di carico, tenendo anche conto che: <ul style="list-style-type: none"> • si deve evitare ai passeggeri un'attesa troppa lunga a terra; • si devono imbarcare i passeggeri per consentire di servire i pasti agli orari abituali. L'imbarco dei veicoli si effettua a cura del passeggero-conduttore, su indicazione dell'ufficiale di coperta. Al momento dell'imbarco dei passeggeri senza veicolo, deve essere interrotto qualsiasi movimento di veicoli per e dalla nave. Nessun passeggero può imbarcare senza essere in possesso di un biglietto valido per la partenza in questione. Le biglietterie di porto sono tutte dotate di computer collegati al sistema centrale.</p> |
| <p>14.2.1</p> | <p>Passeggeri già muniti di biglietto. Devono presentarsi allo sportello Grimaldi Lines al porto per il check-in che consiste in: <ul style="list-style-type: none"> • Controllo del biglietto: verificare la rispondenza di passeggeri e veicoli indicati sul biglietto. In caso di dubbio sulla correttezza della tariffa applicata al veicolo, si procede alla misurazione e, se necessario, si richiede pagamento della differenza. • Verifica dei documenti d'identità • Per il veicolo consegnare al passeggero lo sticker "imbarco" da incollare sul parabrezza </p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 9 di 16</p> |
|--|---|--------------------------------|


| | |
|-----------------------|---|
| | <p><u>Linee fra paesi della zona Schengen</u> - cittadini dell'UE devono avere la Carta d'Identità valida per l'espatrio - cittadini non UE, ma senza obbligo di visto, devono avere un passaporto valido - cittadini detti "extra-comunitari" devono essere in possesso di un valido passaporto e un valido permesso di soggiorno per un paese della zona Schengen, o avere un valido visto. Nota: la carta d'identità italiana emessa a cittadini esteri non è valida per viaggiare all'estero. <u>Linee per o da porti fuori della zona Schengen</u> Dall'Italia verso la Tunisia: - per i cittadini dell'UE è richiesto il passaporto, ad eccezione di turisti in possesso di prenotazione alberghiera documentata. - i cittadini non UE hanno bisogno del passaporto (e del visto, se necessario) - extra-comunitari, salvo i tunisini, devono avere, oltre al passaporto, un valido permesso di soggiorno o visto per un paese della zona Schengen. - i tunisini devono avere un passaporto valido Dalla Tunisia verso l'Italia: - tunisini ed extracomunitari devono avere un valido passaporto e un valido permesso di soggiorno o visto per un paese della zona Schengen</p> |
| <p>14.2.2.</p> | <p>Passeggeri che arrivano al porto senza biglietto L'acquisto dei biglietti avviene tramite l'agente portuale. Procedere come § 14.4.</p> |
| <p>14.2.3.</p> | <p>Lista passeggeri L'agente portuale stampa la lista direttamente dal suo computer. <u>Lista passeggeri per la polizia di frontiera</u> Per le linee per o da paese fuori della Zona Schengen: <ul style="list-style-type: none"> • Il Commissario fornisce la lista alla polizia di frontiera. Possono esistere degli accordi locali che prevedono l'invio della lista direttamente dall'Agente Portuale. Per le linee fra paesi della Zona Schengen: Una corretta applicazione degli accordi di Schengen non richiede nessuna lista, poichè i controlli alla frontiera sono aboliti.</p> |
| <p>14.3.</p> | <p>Ritardo della nave Il passeggero deve ricevere informazioni dalla Compagnia, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora d'imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite con annunci almeno ogni 30 minuti dal Commissario o suo delegato ai passeggeri imbarcati, secondo indicazioni del Comandante.</p> |
| <p>14.4.</p> | <p>Vendita Biglietti L'agente di porto deve vendere biglietti di passaggio ai passeggeri che ne sono sprovvisti. L'agente che dispone di accesso diretto al sistema elettronico di prenotazione procede come previsto dall'apposita istruzione di lavoro. L'agente di porto emette il biglietto Grimaldi Lines applicando le tariffe ufficiali della società. Si rimanda a IL UTUR 05 per procedura di emergenza check-in biglietteria passeggeri.</p> |
| <p>14.5.</p> | <p>Vendita biglietti a passeggeri extracomunitari Prima di vendere un biglietto ad un extracomunitario si devono prendere tutte le precauzioni del caso, in particolare verificare che i documenti d'identità siano conformi a quanto richiesto per il viaggio. Vedere §14.2.1. per dettagli. Queste precauzioni sono necessarie, dovendo l'armatore rispondere in caso di imbarco di passeggeri senza documentazione valida per il viaggio. In caso di dubbio contattare l'ufficio booking Napoli. La Società deve rifiutare l'imbarco ai passeggeri che non hanno i documenti in regola (anche se muniti di biglietto)</p> |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 10 di 16</p> |
|--|---|---------------------------------|


| | |
|----------------|--|
| 14.6. | <p>Autisti L'agente di porto rilascia agli autisti regolare carta di imbarco. Vedere §13.1 per dettagli L'agente portuale è responsabile del controllo dei documenti d'identità degli autisti. Anche per la zona Schengen occorre la carta d'identità valida per l'espatrio.</p> |
| 14.7. | <p>Sicurezza Per ragioni di sicurezza l'accesso a bordo deve essere strettamente limitato ai viaggiatori (o al personale, fornitori, prestatori di servizi). Accompagnatori di passeggeri non sono ammessi e devono salutare i viaggiatori prima che questi ultimi salgano a bordo. Visitatori non sono ammessi a bordo, salvo autorizzazione da parte della Compagnia (che deve darne preavviso al Comandante). E' compito dell'agente portuale e dell'ufficiale di coperta far rispettare tali regole che non ammettono deroghe.</p> |
| 14.8. | <p>Imbarco/Sbarco L'agente di porto si coordina con le autorità di immigrazione e di dogana in modo da rendere le operazioni di imbarco/sbarco per passeggeri e veicoli, il più veloce possibile. Per il traffico fra paesi della zona Schengen, il trattato dice "sono aboliti i controlli di frontiera".</p> |
| 14.9. | <p>Reclami Eventuali reclami riguardanti la nave o il servizio a bordo devono essere inviati per iscritto al Responsabile della Customer Satisfaction, c/o Grimaldi Lines, Via M. Campodisola, 13 80133 Napoli.</p> |
| 14.10. | <p>Avvenimenti straordinari o imprevisti Vengono regolamentati e gestiti in conformità al Sistema Gestione Sicurezza (SMS)</p> |
| 15. | <p>ISTRUZIONI DI LAVORO PER LE NAVI</p> |
| 15.1. | <p>Comportamento Generale Il personale del Servizio Passeggeri, quando è in servizio o comunque in zona passeggeri, deve indossare la divisa prevista. Si deve sempre prestare attenzione alla cura della persona ed avere la divisa in ordine. I rapporti con i clienti devono essere improntati alla massima cortesia e disponibilità. E' espressamente vietato bere alcolici, fumare in servizio o comunque, in zona passeggeri, consumare o possedere stupefacenti. Tutto l'equipaggio deve portare un badge con il proprio nome e fotografia.</p> |
| 15.1.1. | <p>Divise Per le divise destinate a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UFFICIALI • SOTTOUFFICIALI E COMUNI DI COPERTA E MACCHINA • SOTTOUFFICIALI E COMUNI DI CUCINA • PERSONALE DI CAMERA <p>Si rimanda alle disposizioni emanate dall'Ufficio Marittimo</p> |
| 15.2. | <p>L'Accoglienza – L'Imbarco L'accoglienza a bordo della nave è di competenza del Commissario. L'orario d'imbarco è coordinato con l'agente portuale (vedere §14.2.) Con l'introduzione del sistema di imbarco informatizzato, è stata implementata la procedura di emissione carta di imbarco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il passeggero si reca allo sportello della Biglietteria per effettuare il Check-in • La Biglietteria controlla la rispondenza tra biglietto e documenti del passeggero ed emette la carta di imbarco • Il passeggero accede a bordo dopo un secondo check-in ad ingresso nave, effettuato dal Commissario o suo incaricato <p>Per passeggeri che desiderano migliorare la sistemazione, procedere come §15.3.</p> |
| 15.3. | <p>Cambio cabina a bordo (up-grading) E' da escludere che si possa migliorare la sistemazione a bordo a titolo gratuito. Questo Regolamento serve a chiarire e a definire la nostra politica in materia. Tutti i tipi di cabina che offriamo sono descritti con precisione nei nostri opuscoli e sul nostro sito Internet e mostrati con foto.</p> |

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 11 di 16 |
|--|--|-------------------------|


| | |
|----------------|---|
| 15.3.1. | <u>Miglioramento di sistemazione a pagamento</u> Previa disponibilità e pagamento della differenza tariffaria, qualsiasi miglioramento di sistemazione è consentito. Il bordo incassa il corrispettivo con le medesime procedure di una vendita di biglietto |
| 15.3.2. | <u>Miglioramento di sistemazione senza pagamento di differenza</u> Questo tipo di miglioramento può essere deciso solo dal Commissario e solo nei seguenti casi: ✓ Effettiva ed oggettiva necessità di sistemare il cliente in una cabina differente da quella prenotata, ed impossibilità di offrirne una della medesima categoria. ✓ Autorizzazione dei Sigg.ri armatori ✓ Autorizzazione dell'Ufficio Booking Napoli Le richieste di "up-grading" devono pervenire alla nave in forma scritta dall'Ufficio Booking di Napoli. |
| 15.4. | Operazioni di sbarco I passeggeri, con o senza veicolo, devono poter sbarcare con priorità. E' responsabilità del Commissario accertarsi che, a fine operazioni di sbarco, nessun passeggero (salvo eventuali in transito) sia rimasto a bordo. E' responsabilità dell'ufficiale di coperta accertarsi che a fine delle operazioni di sbarco nessun veicolo di passeggeri (salvo eventuali in transito) sia rimasto a bordo. |
| 15.5. | Passeggeri in transito Ai passeggeri in transito deve essere rilasciata l'apposita carta di transito, che al rientro verrà riconsegnata al front desk. Passeggeri senza i documenti validi per la visita a terra devono rimanere a bordo durante lo scalo. |
| 15.6. | Controllo dell'accesso a bordo Il controllo dell'accesso a bordo è un'importante misura di prevenzione per la sicurezza della nave e dei passeggeri. I passeggeri imbarcanti devono essere controllati come previsto agli §15.2 e 14.2. Una volta imbarcato il passeggero non può scendere a terra. Passeggeri in transito devono mostrare il permesso di transito rilasciato a cura del Front Desk. Non sono ammessi visitatori a bordo, salvo specifica autorizzazione del Comandante. Il personale di terra della Società, degli agenti e dei fornitori può salire a bordo solo dopo essersi qualificato in modo appropriato, viene registrato su apposito libro e munito di badge numerato 'visitatore'. Tutti i visitatori, incluso i dipendenti del Grimaldi Group, devono esibire un documento di identità. Gli agenti portuali e terminalisti devono informare il Comandante sul modo in cui sono identificabili i loro dipendenti o incaricati che devono salire a bordo per ragioni di servizio. |
| 15.7. | Fumo a bordo Si applicano le leggi italiane in materia. Tutto l'equipaggio deve collaborare per far rispettare le disposizione di legge in materia. |
| 15.8. | Cabina / Servizio Cabina/Servizi e Aree comuni Per dotazione e controllo Cabina, per funzionamento Cabina, Servizi Igienici, Aree comuni, si rimanda a specifiche Istruzioni di Lavoro HTL. |
| 15.9. | Televisione La o le televisioni, sono gestite dal Commissario (o persona da lui designata). Ai passeggeri non è consentito sincronizzare i canali. Durante l'imbarco dei passeggeri i televisori delle aree pubbliche devono essere utilizzati esclusivamente per la trasmissione delle informazioni video di sicurezza. |
| 15.10. | Servizio Self Service e Ristorante Una accurata gestione degli orari dei pasti deve garantire un servizio di ristorazione puntuale ed efficiente, anche in condizioni di piena occupazione nave. La ristorazione a pagamento, è assicurata con un servizio "self service" o Ristorante 'à la carte' Gli orari dei pasti devono essere affissi in modo visibile. Inoltre devono essere annunciati via altoparlante all'inizio di ogni turno di pasto. Gli orari dei pasti devono tenere conto degli orari di arrivo e partenza della nave e del numero di passeggeri presenti a bordo. |

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 12 di 16 |
|--|--|-------------------------|


| | |
|---------------|---|
| 15.11. | Il Vitto Il principio di base è di servire ai nostri passeggeri un vitto di buona qualità. I pasti serviti sono: Prima colazione, Pranzo, Cena. Alcuni bar forniscono un servizio snack e fast food. Il Commissario deve effettuare controlli frequenti ed approfonditi dei viveri imbarcati. |
| 15.12. | Vitto per autisti Nel passaggio degli autisti è compreso il vitto. |
| 15.13. | Vitto per gruppi Gruppi con pasti pre-acquistati ricevono il biglietto di viaggio con la specifica dei pasti. La stessa specifica viene memorizzata nelle carte di imbarco. |
| 15.14. | Pasti prepagati Il parziale o mancato consumo dei pasti non dà diritto al rimborso. |
| 15.15. | Controllo incassi Il ristorante, i bar e i negozi sono gestiti dall'appaltatore e gli incassi sono di sua competenza. Il Commissario è responsabile degli incassi Grimaldi Lines, ha anche la responsabilità di monitorare gli incassi dell'appaltatore alle casse del Self Service, del ristorante, dei bar, dei negozi. Tutte le transazioni con incasso, sia dell'appaltatore che della Grimaldi Lines, devono passare per il sistema DMSQL installato a bordo. Ai bar, al ristorante, al self service, al negozio, nel wellness center, ove presente, ci sono delle casse touch-screen. L'Ufficio Contabilità Turismo fornisce le istruzioni circa la trasmissione dati all'ufficio di Napoli. Negli Uffici Napoli una persona dedicata si occupa del monitoraggio delle vendite a bordo. |
| 15.16. | Vendita biglietto passaggio o differenza tariffaria Si effettua a cura del Commissario. Per ogni transazione si deve emettere un biglietto di passaggio Grimaldi Lines, esclusivamente in Euro. La vendita e l'incasso del corrispettivo sono da registrare nel sistema DMSQL Si accetta il pagamento con carta di credito secondo le procedure definite dall'ufficio finanziario e, previa autorizzazione, via POS (vedi §15.20) In nessun caso si accettano pagamenti con assegni. |
| 15.17. | Cambio valuta Non è previsto un servizio di cambio valuta |
| 15.18. | Servizio deposito bagagli Sulle navi ro-ro/pax funziona un deposito bagagli, nel locale predisposto. Il bagaglio viene depositato a rischio e pericolo del passeggero. Il passeggero senza veicolo che viaggia in cabina può portare un bagaglio con sé, il resto deve essere depositato nel deposito bagagli. Il passeggero senza veicolo che non viaggia in cabina può portare con sé solo un bagaglio a mano, il resto deve essere depositato nel deposito bagaglio. |
| 15.19. | Versamento incassi al Gruppo Grimaldi Il Commissario versa regolarmente gli incassi al Gruppo Grimaldi, consegnandoli all'agente portuale dello scalo principale italiano. |
| 15.20. | Pagamento con carta di credito Per l'utilizzo dei terminali POS, si rimanda alle istruzioni fornite dalla Contabilità Turismo L'accettazione delle carte di credito nel ristorante e nei negozi è di competenza dell'appaltatore. |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 13 di 16</p> |
|--|---|---------------------------------|


| | |
|----------------|---|
| 15.21. | <p>Igiene Alimentare</p> <p>Per igiene alimentare si intendono le misure necessarie per garantire la sicurezza, la qualità e la salubrità degli alimenti in tutte le fasi che ricadono sotto la responsabilità del bordo dal momento della ricezione dei prodotti alimentari, all'immagazzinamento, alla conservazione, alla manipolazione, fino al consumo da parte dei passeggeri e dell'equipaggio.</p> <p>La materia è regolamentata dalla normativa nazionale vigente.</p> <p>Allo scopo di garantire ai passeggeri e all'equipaggio un servizio di ristorazione qualitativamente ineccepibile anche sotto il profilo della salute, sono state stabilite regole comportamentali e operative per il personale interessato alla ristorazione e alla manipolazione degli alimenti, sia per quanto riguarda l'osservanza delle modalità ottimali per la conservazione degli alimenti, che la conoscenza delle norme basilari di igiene personale degli operatori stessi. Tali disposizioni sono definite in dettaglio dalle norme H.A.C.C.P. contenute nel relativo manuale.</p> <p>E' compito e responsabilità del Comandante e del Commissario assicurare che tali disposizioni siano scrupolosamente rispettate. Il monitoraggio del sistema di autocontrollo HACCP e le relative attività specialistiche, sono state affidate ad esperti del settore tramite stipula di contratti</p> |
| 15.22. | <p>Bar</p> <p>I bar funzionano ad orari prestabiliti.</p> <p>Il prezzario dei bar è in Euro e si deve accettare solo tale moneta.</p> <p>Il prezzario bar deve essere affisso e ben visibile a tutti.</p> <p>Non si devono vendere bevande alcoliche ai minori di anni 18.</p> |
| 15.22.1 | <p>Bar – Trattamento e prezzi equipaggio</p> <p>Prezzario 'Vendita equipaggio': si applica esclusivamente a personale di bordo autorizzato dal Comandante. Si applica anche al personale Grimaldi, a condizione di identificarsi con l'apposito badge 'Gruppo Grimaldi'. Le consumazioni si devono pagare in contanti.</p> <p>Prezzario 'trattamento c/armatore' (questa vendita non comporta incasso): le persone autorizzate devono firmare lo scontrino di cassa. Oltre alla firma, va indicato il nome (leggibile) della persona che firma, il nome degli ospiti o il motivo.</p> |
| 15.23. | <p>Casinò e Slot machine</p> <p>Le zone Casinò e slot machine devono essere chiuse durante le soste in porto (ufficialmente dal momento in cui la nave entra nelle acque territoriali).</p> |
| 15.24. | <p>Ponte Sole</p> <p>Il servizio passeggeri si deve occupare della pulizia "leggera" quotidiana e deve tenere in ordine la zona.</p> <p>La pulizia "pesante" spetta alla sezione coperta.</p> <p>Il bar ponte sole funziona, prevalentemente, in modo stagionale.</p> |
| 15.25. | <p>Front Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha la funzione di Ufficio Informazione e Help Desk; • è sotto la responsabilità del Commissario • in navigazione è sempre aperto, così come durante le operazioni di imbarco/sbarco. |
| 15.26. | <p>Negozi</p> <p>Il negozio è aperto negli orari stabiliti, che devono essere affissi e deve essere chiuso durante le soste nei porti.</p> <p>Per i tragitti all'interno dell'Unione Europea, si vendono souvenir e articoli di prima necessità, mentre sui tragitti che toccano porti in paesi non appartenenti all'Unione, si effettua anche la vendita di prodotti "duty free".</p> <p>I prezzi sono in Euro e il pagamento si accetta in contanti o con carta di credito (vedi §15.20.)</p> <p>I prodotti "duty free" sono solo da asporto e non possono essere consumati a bordo.</p> |

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  GRIMALDI GROUP NAPOLI | RA-UPAX-001 REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO | Rev. 2 Pag. 14 di 16 |
|--|--|-------------------------|

| | |
|-----------------|--|
| 15.27. | Consumazioni a bordo durante i viaggi interamente all'interno dell'Unione Europea In base alla circolare 67/B del 5/4/2000 del Dipartimento Dogane, i beni imbarcati in Italia e destinati al consumo a bordo da parte di passeggeri ed equipaggio continueranno ad essere esenti dall'accisa nazionale, sia nel caso in cui sono offerti gratuitamente ai viaggiatori sia che siano acquistati presso le rivendite collocate sulle navi. In questo caso le vendite dovranno essere limitate alle quantità e alle tipologie di condizionamento qui sotto elencate e non potranno avvenire che nei luoghi destinati alla distribuzione dei beni da consumare a bordo (bar, ristorante, etc.). Allo scopo di poter usufruire dell'esenzione dall'accisa, tutti i prodotti dovranno essere aperti prima della loro consegna al viaggiatore. |
| 15.28. | Ecologia, Pulizia, Lavaggio La coscienza ecologica si sta sempre più diffondendo. Grimaldi Lines, sensibile a questo orientamento, regola la propria attività nel rispetto dell'ambiente e della natura. La pulizia deve essere curata al massimo, sotto la responsabilità del Commissario. Particolare attenzione si deve prestare alla pulizia dei Sanitari Comuni. Riferirsi anche alle disposizioni HACCP. |
| 15.29. | Igiene Riferirsi alle disposizioni HACCP. |
| 15.30. | Suggestion Forms del servizio passeggeri Il nostro scopo è quello di monitorare la qualità del nostro servizio passeggeri e, ove necessario, di migliorarlo e di adeguare la nostra offerta alle esigenze della nostra clientela |
| 15.30.1. | <u>Suggestion form</u> E' stato creato un questionario per raccogliere in modo sintetico e uniforme l'opinione dei passeggeri |
| 15.30.2. | <u>Distribuzione dei Suggestion Forms</u> Prima dell'imbarco deve essere messo un modulo "Suggestion Form" in ogni cabina prenotata |
| 15.30.3. | <u>Raccolta dei Suggestion Forms</u> I Suggestion Forms, una volta compilati, possono essere inseriti dai passeggeri in un'apposita "casella postale" situata presso il front desk. E' buona regola invitare i passeggeri a riempire il modulo, ma è assolutamente vietato esercitare qualunque pressione. Solo i moduli riempiti in modo spontaneo hanno un valore effettivo. E' ovvio che non si deve in nessun modo influenzare il passeggero nell'esprimere opinioni sulla nave e sul servizio. |
| 15.30.4. | <u>Consegna dei Suggestion Forms</u> Con adeguata regolarità i Suggestion Forms raccolti vengono inviati al Responsabile Customer Satisfaction – Sig.ra Marilena Vittimberga. Il passeggero ha inoltre la facoltà di inviare il Suggestion Form a mezzo posta. |
| 15.31. | Reclami I reclami sono sempre da valutare con attenzione. Anche un reclamo oggettivamente non giustificato merita attenzione e approfondimento. Va tenuto un albo a cura del Responsabile Customer Satisfaction sul quale sono trascritti tutti i reclami presentati dai clienti per iscritto. Idealmente il bordo interviene subito per trattare e risolvere il reclamo. Se ciò non è possibile, conviene assumere un atteggiamento neutrale. Non si può dare torto al cliente, ma occorre evitare di dargli ragione, soprattutto se al reclamo potrebbe seguire una domanda di rimborso o di indennizzo. Se il cliente chiede al bordo di verbalizzare un fatto, ci si deve limitare a redigere uno "stato dei fatti" in modo da non pregiudicare l'eventuale seguito che sarà dato dal cliente. |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 15 di 16</p> |
|--|---|---------------------------------|

| | |
|---------------|--|
| 15.32. | <p>Danni subiti o causati da veicolo passeggero Eventuali danni causati da un veicolo passeggero alla nave e/o a terzi devono essere risarciti direttamente dal passeggero reo del danno o tramite la sua assicurazione. Il Passeggero è comunque tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di responsabilità prima dello sbarco dalla nave. I danni subiti sono da ascrivere a chi li ha causati. Il vettore non risponde dei danni dovuti a causa di forza maggiore. In ogni caso il vettore (o la sua assicurazione) risponde solo dei fatti che derivano dalla sua responsabilità.</p> |
| 15.33. | <p>Servizio Telefono e Telecomunicazioni Su tutte le navi è disponibile un servizio di telefonia pubblica a pagamento. In linea di principio non è previsto l'utilizzo da parte dei passeggeri di telefono, fax, o e-mail del ponte di Comando. Su alcune navi il passeggero può utilizzare il proprio cellulare attraverso roaming satellitare della nave (informativa affissa a bordo)</p> |
| 15.34. | <p>Sicurezza Passeggeri La responsabilità della sicurezza dei passeggeri appartiene al Comandante, in linea con le norme internazionali ed italiane in essere. In particolare devono essere rispettate le disposizioni del Safety Management System Manual. In particolare l'esercitazione di abbandono nave deve effettuarsi nei tempi e nei modi previsti dal S.M.S. e dalle leggi vigenti.</p> |
| 15.35. | <p>Servizio Sanitario A bordo c'è un medico. Le navi sono dotate di cabine ospedale regolamentari e infermeria. Il medico si occupa di eventuali interventi di pronto soccorso e dei medicinali. E' responsabilità del Comandante approntare le procedure per incidenti gravi o improvvise malattie gravi (infarto, ecc.)</p> |
| 15.36. | <p>Autisti Vedere § 13</p> |
| 15.37. | <p>Decreto 13/10/1999 (direttiva 98/41/CE, Capitolo III SOLAS) Vedere § 12.</p> |
| 15.38. | <p>Animali Domestici Vedere § 11.</p> |
| 15.39. | <p>Ritardo della nave Per la gestione ritardi navi si rimanda alla IL UTUR04 (PROCEDURA GESTIONE RITARDO).</p> |
| 15.40. | <p>Polizia di navigazione Tutte le persone che si trovano a bordo sono soggette all'autorità del Comandante della nave. Se è commesso un reato contro la sicurezza della navigazione il Comandante può mettere agli arresti i responsabili di tale reato. Il Comandante, in base ai poteri che gli sono attribuiti dalla legge, vigila anche sul rispetto a bordo del Codice Civile ed in particolar modo su quanto previsto in materia di quiete pubblica.</p> |
| 16. | <p>ISPEZIONI E CONTROLLI Per ispezioni e controlli dei servizi riguardanti anche i passeggeri, si rimanda ai manuali SMS e H.A.C.C.P.</p> |
| 17. | <p>CONTROLLO DEL SERVIZIO E DEI PRODOTTI NON CONFORMI</p> |
| 17.1. | <p>Generalità Per non conformità del servizio e dei prodotti, si intende il mancato rispetto o una carenza qualitativa di una prestazione o di un servizio rispetto a quanto offerto al Cliente nelle brochures della Società o sul sito web. Il controllo delle non conformità viene effettuato con i seguenti mezzi:</p> |
| 17.2. | <p>Ispezioni e controlli pianificati e sistematici Sono effettuati dal Commissario e dal Comitato Qualità di bordo secondo criteri e modalità definite e pianificate in modo da assicurare una sorveglianza completa sulla qualità di tutti i servizi di bordo.</p> |

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>GRIMALDI GROUP NAPOLI</p> | <p>RA-UPAX-001</p> <p>REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL TRASPORTO PASSEGGERI & VEICOLI A SEGUITO</p> | <p>Rev. 2 Pag. 16 di 16</p> |
|--|---|---------------------------------|

| | |
|---------------------|---|
| <p>17.3.</p> | <p>Suggestion forms I Suggestion Forms vengono elaborati in tempi brevi in modo da poter intervenire prontamente nelle aree giudicate carenti.</p> |
| <p>17.4.</p> | <p>Commenti ed osservazioni delle agenzie di viaggio Molti passeggeri preferiscono esprimere il proprio giudizio direttamente all'Agenzia di viaggio di loro fiducia. Commenti ed osservazioni ricevuti tramite questo canale sono trattati come quelli ricevuti direttamente.</p> |
| <p>17.5.</p> | <p>Reclami e contenziosi Qualsiasi reclamo da parte di un passeggero viene valutato con la dovuta attenzione, in quanto attesta l'insoddisfazione del Cliente. <u>Reclami ricevuti dal</u> Responsabile Customer Satisfaction Vedi §7.4. <u>Richieste di rimborso, indennizzo e compensazioni</u> sono gestiti dal Responsabile Ufficio Booking e Vendite Italia.</p> |
| <p>17.6.</p> | <p>Non conformità dei fornitori di servizi e appaltatori I beni e i servizi forniti o acquistati da terzi e gli appalti sono sottoposti a controlli sistematici e pianificati. In caso di non conformità rispetto alle disposizioni impartite e/o al contratto di acquisto o di appalto vengono presi i provvedimenti del caso che possono comprendere la risoluzione del problema da parte del fornitore/appaltatore, l'intervento da parte della Società, la rescissione del contratto.</p> |
| <p>18.</p> | <p>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE Azioni correttive sul sistema qualità e/o sulle procedure stabilite dal presente Regolamento, possono derivare da valutazioni del Comando e/o del Comitato Qualità di bordo o dall'analisi sistematica delle non conformità e dei reclami dei passeggeri. La ricerca e l'analisi delle cause che hanno determinato le non conformità o i reclami sono elementi fondamentali per il miglioramento della qualità del servizio e del prodotto. Nel limite del possibile e quando le cause sono evidenti e riguardano esclusivamente i servizi di bordo, le azioni correttive sono attuate immediatamente. Quando le cause delle non conformità non sono facilmente rilevabili o non sono imputabili ai servizi di bordo, la situazione viene comunicata al responsabile della qualità a terra per le indagini e gli interventi opportuni o necessari. Anche in questo caso viene mantenuta adeguata registrazione dell'intero processo (situazione carente, cause che la determinano, azione correttiva, verifica dell'adeguatezza ed efficacia).</p> |