



NETFERRY SRL

Corso Garibaldi 112 - 72100 BRINDISI

tel. +39.0831.564257 fax +39.0831.223042

P.I. 02398840740

www.netferry.com - info@netferry.com

Termini e condizioni generali PRENOTA SERENO

0. DEFINIZIONE DELLA GARANZIA DI RIMBORSO “PRENOTA SERENO”

La presente Garanzia di Rimborso denominata “Prenota Sereno” è fornita da **NetFerry S.R.L.**, società con sede legale in Corso Garibaldi n. 112, 72100 Brindisi, P.IVA/C.F. 02398840740, Numero REA CCIAA Brindisi-Taranto BR-143618/05.

La *Garanzia di Rimborso* (d'ora in poi denominata in breve anche “garanzia”) offerta da NetFerry S.r.l. non costituisce in alcun modo una polizza assicurativa ai sensi della normativa vigente, bensì rappresenta un servizio accessorio, di natura facoltativa, volto ad ampliare le condizioni di rimborso ordinariamente previste dalle compagnie di navigazione.

L'acquisto di tale servizio è subordinato ed accessorio rispetto all'acquisto di un titolo di viaggio tramite la piattaforma NetFerry S.r.l., e non può essere richiesto né attivato autonomamente, né in assenza di un valido contratto di trasporto marittimo intermediato da NetFerry ed è regolata dai seguenti termini e condizioni.

1. OGGETTO DELLA GARANZIA

La Garanzia di Rimborso consente al cliente di recuperare l'importo versato per l'acquisto dei biglietti, al netto di una detrazione del 15%, in caso di annullamento del viaggio dovuto a eventi imprevisti, documentabili e al di fuori del controllo del cliente.

La garanzia è valida per tutte le penali di cancellazione applicate da NetFerry e/o dalle compagnie di navigazione, escluso il costo della Garanzia stessa ed i diritti di prenotazione. L'importo rimborsabile non potrà in alcun caso superare il valore complessivo del biglietto marittimo originariamente acquistato.

Si precisa, inoltre, che la *Garanzia di Rimborso* non contempla alcuna forma di indennizzo per danni diretti, indiretti o consequenziali derivanti dall'annullamento del viaggio (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, spese accessorie, danni patrimoniali, danni d'immagine o disagi personali), ma si limita esclusivamente al rimborso dell'importo corrisposto per il titolo di viaggio acquistato per il tramite di NetFerry S.r.l., secondo le modalità e nei limiti specificati nei termini contrattuali del servizio medesimo.

2. EVENTI COPERTI

La presente Garanzia di Rimborso è attivabile esclusivamente in caso di annullamento del viaggio dovuto a uno dei seguenti motivi, documentabili e imprevedibili al momento dell'acquisto della Garanzia:

2.1 Malattia, infortunio o decesso

- **Del titolare della prenotazione o di un suo familiare:**

La garanzia copre eventi riguardanti il titolare della prenotazione o un familiare diretto, definito come: coniuge, convivente more uxorio, figli, fratelli, sorelle, genitori.

- **Dell'unico compagno di viaggio incluso nella medesima prenotazione:**
La garanzia si estende al compagno di viaggio univocamente indicato nella prenotazione e, in via subordinata, a un suo familiare diretto come definito sopra.
- **Dell'unico socio o contitolare di azienda/studio associato:**
Il decesso, la malattia grave o l'infortunio dell'unico socio o contitolare dell'azienda/studio associato del titolare della prenotazione sono inclusi.

Documentazione richiesta: certificazione medica ufficiale rilasciata da un medico qualificato, atto di decesso, o altra documentazione idonea che dimostri l'impossibilità a viaggiare **nel giorno della partenza**.

2.2 Eventi lavorativi

- **Licenziamento, sospensione dal lavoro o nuova assunzione:**
L'annullamento è coperto se causato da:
 - Licenziamento o sospensione dal lavoro (inclusa cassa integrazione o mobilità) intervenuti successivamente all'acquisto della Garanzia.
 - Nuova assunzione con contratto subordinato a tempo determinato o indeterminato, avvenuta dopo l'acquisto della Garanzia.

Documentazione richiesta: lettera ufficiale del datore di lavoro o ente competente attestante la modifica dello stato lavorativo, con data certa.

2.3 Calamità naturali o danni materiali gravi a beni immobili

- **Danni materiali gravi:**
La garanzia è valida in caso di danni materiali straordinari e comprovati al domicilio o ai locali commerciali/professionali del titolare della prenotazione, causati da eventi quali incendio, alluvione, furto con scasso o altri eventi straordinari. I danni devono essere di tale gravità da rendere indispensabile la presenza del titolare.
- **Calamità naturali dichiarate dalle autorità competenti:**
Eventi naturali di particolare gravità (ad esempio, terremoti, alluvioni o frane) dichiarati ufficialmente dalle autorità competenti (ad esempio Protezione Civile o Prefettura), che impediscano il raggiungimento della destinazione o del porto di partenza.

Documentazione richiesta: perizia tecnica, certificazione delle autorità competenti, documento comprovante l'inaccessibilità ai locali o altra prova documentale idonea.

2.4 Convocazioni da autorità giudiziarie

- **Intimazione a comparire:**
La garanzia è valida in caso di convocazione ufficiale (vincolante, ineludibile e non posticipabile) da parte dell'Autorità Giudiziaria, ricevuta successivamente all'acquisto della Garanzia, con obbligo di comparire come:
 - Testimone;
 - Imputato;
 - Membro di una giuria popolare.

Documentazione richiesta: notifica ufficiale dell'Autorità Giudiziaria riportante la data e l'obbligo di comparizione.

2.5 Incidente o guasto al veicolo privato

- **Impedimento causato da incidente o guasto:**
L'impossibilità di raggiungere il porto di partenza è coperta se dovuta a un incidente o un guasto al mezzo privato avvenuto entro le 48 ore precedenti la partenza. Il mezzo deve risultare inutilizzabile o non riparabile entro i tempi necessari per raggiungere il luogo di imbarco.

Documentazione richiesta: verbale delle autorità competenti, documentazione del soccorso stradale o certificazione del guasto rilasciata da un'officina autorizzata.

3. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

La presente Garanzia è soggetta alle seguenti limitazioni ed esclusioni, che definiscono i casi in cui non è previsto alcun rimborso o in cui il rimborso può essere ridotto.

3.1 Esclusioni generali

Sono esclusi dalla garanzia i seguenti casi:

1. **Eventi non espressamente previsti dall'articolo 2:**
Qualsiasi causa di annullamento non rientrante nei motivi specificamente indicati come "Eventi coperti" all'art. 2.
2. **Impedimenti noti al momento dell'acquisto della Garanzia:**
Eventi, situazioni o circostanze prevedibili o già in essere al momento della sottoscrizione della Garanzia.
3. **Condizioni mediche preesistenti:**
 - o Malattie croniche, evolutive o recidivanti.
 - o Disturbi psichici, neuropsichiatrici o di origine psicologica.
 - o Malattie o incidenti causati dall'abuso di alcol, sostanze stupefacenti o psicotrope.
4. **Interventi medici programmati:**
Operazioni chirurgiche, trattamenti medici o esami diagnostici fissati prima dell'acquisto della Garanzia.
5. **Gravidanza preesistente:**
Annullamenti legati a gravidanze in corso al momento della prenotazione del viaggio.
6. **Mancanza di documenti di viaggio:**
Impossibilità di viaggiare per mancato rilascio, scadenza o mancato rinnovo di documenti necessari come passaporto, visti o altra documentazione obbligatoria.
7. **Eventi straordinari non coperti:**
 - o Scioperi, proteste o manifestazioni.
 - o Fallimento del vettore marittimo.
 - o Atti di terrorismo o embargo.
 - o Epidemie o pandemie dichiarate ufficialmente dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o dalle autorità competenti.
 - o Dolo o colpa grave dell'intestatario, il cliente è responsabile di accertarsi della fattibilità del viaggio prima della prenotazione.
 - o Errori o omissioni in fase di prenotazione.
8. **Mancato rispetto delle scadenze:**
La mancata comunicazione tempestiva dell'annullamento o il ritardo nella presentazione della documentazione richiesta per attivare la Garanzia.

3.2 Prenotazioni collettive

- **Applicazione individuale della Garanzia:**
Per prenotazioni che coinvolgono più soggetti non conviventi o non legati da vincolo familiare, l'annullamento di uno dei partecipanti non dà diritto al rimborso totale della prenotazione. La Garanzia si applica esclusivamente al soggetto direttamente interessato dall'evento coperto, e solo per la sua quota di partecipazione al viaggio.
- **Responsabilità dei costi comuni:**
I costi condivisi (ad esempio, diritti di prenotazione o altri oneri non suddivisibili) non sono rimborsabili.

3.3 Riduzione del rimborso

NetFerry si riserva il diritto di ridurre proporzionalmente l'importo del rimborso nei seguenti casi:

1. **Recupero parziale dal vettore marittimo:**

Se il titolare della prenotazione ottiene, in via diretta, rimborsi, accrediti o altri vantaggi economici dalla compagnia di navigazione o da terze parti, la Garanzia coprirà solo l'importo residuo, fino a concorrenza del limite massimo previsto.

2. **Inadempimento da parte del titolare:**

La mancata osservanza delle condizioni contrattuali previste dalla Compagnia di Navigazione o dalla presente Garanzia può comportare una riduzione o esclusione del rimborso. In particolare, **il rimborso sarà escluso nei seguenti casi:**

Dolo o falsificazione:

- Qualora venga riscontrata la presentazione di documentazione falsificata, contraffatta o volutamente alterata al fine di ottenere il rimborso.
- Qualora il Cliente fornisca dichiarazioni mendaci o ometta informazioni rilevanti riguardanti l'evento impeditivo.

Violazione delle normative di viaggio:

- In caso di mancato rispetto delle regole di imbarco o delle condizioni contrattuali stabilite dalla Compagnia di Navigazione.

Utilizzo improprio della Garanzia:

- In caso di richieste di rimborso non corrispondenti a eventi coperti dal presente contratto.

In caso di esclusione del rimborso per dolo o falsificazione, NetFerry si riserva il diritto di:

- Annullare automaticamente la Garanzia senza alcun preavviso.
- Richiedere al Cliente il risarcimento per eventuali danni subiti.
- Procedere legalmente nei confronti del Cliente per tutelare i propri diritti.

Nota Bene: L'accertamento del dolo o della falsificazione comporta l'immediata decadenza da qualsiasi diritto derivante dalla presente Garanzia.

4. CONDIZIONI DI ACQUISTO E VALIDITÀ

4.1 Termini di acquisto

1. La Garanzia di Rimborso deve essere acquistata:
 - Contestualmente all'acquisto del biglietto marittimo, **oppure**
 - Entro e non oltre **24 ore dall'acquisto del biglietto**, purché manchino almeno **48 ore** alla partenza del viaggio.
2. L'acquisto della Garanzia non è consentito se il titolo di viaggio è già soggetto a condizioni di annullamento, modifiche o utilizzi parziali.

4.2 Entrata in vigore e scadenza della Garanzia

1. **Entrata in vigore:**

La Garanzia entra in vigore **dalla data e dall'ora di acquisto**, a condizione che sia rispettato quanto previsto dall'Art. 4.1.
2. **Scadenza automatica:**

La validità della Garanzia termina automaticamente:

 - All'orario stabilito per il check-in del primo servizio prenotato e indicato sul biglietto marittimo, **oppure**
 - Alla mancata presentazione del titolare della prenotazione al check-in (no-show).

4.3 Limitazioni temporali

1. **Eventi esclusi:**

La Garanzia non copre eventi verificatisi **prima del momento dell'acquisto** della stessa.

2. **Modifiche successive all'acquisto:**

Qualsiasi modifica apportata ai biglietti successivamente all'acquisto della Garanzia (es. cambio data, itinerario o nominativo) potrebbe invalidare la garanzia, salvo approvazione scritta da parte di NetFerry o il pagamento di un supplemento per aggiornare la garanzia.

4.4 Non trasferibilità

La Garanzia è strettamente personale e legata al titolare della prenotazione ed ai compagni di viaggio interni alla prenotazione stessa. Non può essere trasferita, ceduta a un terzo o rimborsata, anche in caso di annullamento volontario della prenotazione da parte del cliente senza cause coperte.

5. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

Per richiedere l'attivazione della Garanzia di Rimborso, il titolare della prenotazione o un suo delegato tramite apposita delega dovrà seguire le seguenti procedure, rispettando scrupolosamente le scadenze indicate.

5.1 Annullamento della prenotazione

1. **Modalità di annullamento:**

L'annullamento deve essere effettuato esclusivamente tramite l'area riservata "*La mia prenotazione*" presente sul sito di NetFerry (it.netferry.com), seguendo le istruzioni per generare automaticamente la penale di cancellazione applicabile.

2. **Irrevocabilità dell'annullamento:**

Una volta annullata la prenotazione, i biglietti non potranno in alcun caso essere riattivati o ripristinati. L'annullamento è definitivo e irreversibile.

5.2 Invio della richiesta di rimborso

1. **Termini per l'invio:**

La richiesta di rimborso delle penali deve essere presentata entro e non oltre **14 giorni** dall'evento impeditivo che ha causato l'annullamento del viaggio tramite email ad prenotasereno@netferry.com.

2. **Informazioni e Documentazione Obbligatorie da Allegare Contestualmente alla Richiesta**

Ai fini dell'istruttoria della pratica di annullamento, è necessario trasmettere, unitamente alla richiesta, la seguente documentazione, a pena di irricevibilità:

- Nome e cognome dell'intestatario della prenotazione;
- Codice identificativo della prenotazione (es. NFxxxxxxx);
- Relazione dettagliata e circostanziata delle cause che hanno determinato l'annullamento del viaggio, corredata da idonea documentazione probatoria. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si richiede:
 - certificazione medica, referti clinici, attestazioni sanitarie rilasciate da strutture pubbliche o private;
 - atti e dichiarazioni ufficiali provenienti da autorità competenti (es. ordinanze, verbali, certificati, comunicazioni ufficiali);
 - ogni ulteriore documento utile e pertinente a comprovare le circostanze indicate come causa dell'annullamento, secondo quanto previsto dall'art. 2 delle condizioni contrattuali.

La mancata presentazione contestuale della documentazione sopra indicata potrà comportare il rigetto della richiesta.

5.3 Integrazione documentale

1. **Richieste di documenti aggiuntivi:**

NetFerry si riserva il diritto di richiedere, in qualunque fase della procedura, documentazione integrativa per verificare l'effettiva sussistenza delle cause di annullamento dichiarate.

2. **Termini per la consegna dei documenti:**

Tutti i documenti richiesti da NetFerry devono essere trasmessi entro e non oltre **30 giorni dalla data di richiesta**. Il mancato invio dei documenti entro questo termine comporterà **la decadenza del diritto al rimborso**.

5.4 Conclusione della procedura e termini del rimborso

1. **Verifica della richiesta:**

NetFerry procederà a verificare la richiesta di rimborso e la relativa documentazione entro **30 giorni dalla ricezione completa** di tutti i documenti richiesti.

2. **Emissione del rimborso:**

Una volta verificata la validità della richiesta, il rimborso verrà emesso entro un massimo di **15 giorni lavorativi** dalla conclusione delle verifiche.

5.5 Decadenza del diritto al rimborso

La mancata osservanza delle seguenti condizioni comporterà, senza deroghe, la decadenza automatica del diritto al rimborso:

1. Mancata presentazione della richiesta entro **14 giorni dall'evento impeditivo**.
2. Mancata trasmissione della documentazione integrativa richiesta entro **30 giorni dalla data di richiesta** da parte di NetFerry.
3. Qualsiasi omissione o inesattezza nella documentazione fornita che renda impossibile verificare le cause dichiarate.

6. MODALITÀ DI RIMBORSO

Una volta verificata la validità della richiesta, NetFerry provvederà a effettuare il rimborso entro 30 giorni.

Il rimborso verrà effettuato dopo una detrazione del 15% sull'importo rimborsabile, oltre ai diritti di prenotazione, che non sono soggetti a rimborso. L'importo rimborsato non potrà comunque superare l'importo totale versato per il biglietto.

Nel caso in cui la richiesta di rimborso venga respinta, si applicheranno le condizioni standard di rimborso previste dalla compagnia di navigazione, che potrebbero differire dalle condizioni della Garanzia di Rimborso offerta da NetFerry.

7. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE.

7.1 Legge applicabile

La Garanzia di Rimborso è regolata e disciplinata dalla normativa italiana vigente in materia di contratti e obbligazioni. In caso di conflitti normativi, si applicheranno le disposizioni inderogabili della legge italiana, con particolare riferimento al Codice Civile e alle leggi in materia di tutela del consumatore (D.Lgs. 206/2005 e successive modifiche).

7.2 Risoluzione delle controversie

1. **Competenza esclusiva:**

Qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione, validità, esecuzione o cessazione della Garanzia di Rimborso sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Brindisi.

2. **Composizione amichevole:**

Prima di adire le vie legali, le parti si impegnano a tentare una composizione amichevole della

controversia mediante negoziazione diretta o, se applicabile, attraverso procedure di mediazione previste dalla normativa italiana (D.Lgs. 28/2010).

8. PRIVACY

8.1 Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dal titolare della prenotazione ai fini dell'attivazione e gestione della Garanzia di Rimborso saranno trattati da **NetFerry S.R.L.**, in qualità di Titolare del Trattamento, nel pieno rispetto del **Regolamento UE 2016/679** (General Data Protection Regulation, "GDPR") e delle normative italiane vigenti in materia di protezione dei dati personali, tra cui il D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

8.2 Finalità del trattamento

I dati personali saranno trattati esclusivamente per:

- La gestione della Garanzia di Rimborso, incluse le attività connesse alla valutazione delle richieste di rimborso.
- La verifica della documentazione fornita a supporto delle richieste di rimborso.
- L'adempimento degli obblighi contrattuali, legali e amministrativi derivanti dalla sottoscrizione della Garanzia.

8.3 Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato con modalità elettroniche e/o manuali, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e tutela della riservatezza. Misure tecniche e organizzative adeguate saranno adottate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali contro accessi non autorizzati, perdita, divulgazione o alterazione.

8.4 Informativa completa

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è consultabile sul sito ufficiale di NetFerry all'indirizzo: it.netferry.com/termini-condizioni-general-privacy.

ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Il Cliente, procedendo con l'acquisto della Garanzia, dichiara di aver letto, compreso e accettato integralmente le condizioni del presente contratto.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, le parti specificamente e con piena consapevolezza approvano i patti del presente contratto di cui agli articoli 0 (definizione della garanzia di rimborso "prenota sereno"), 1 (oggetto della garanzia), 2 (eventi coperti), 3 (limitazioni ed esclusioni), 4 (condizioni acquisto e validità), 5 (procedura di attivazione), 6 (modalità di rimborso), 7 (legge applicabile e foro competente), 8 (privacy).