

MARLIN

Marlin è il servizio esclusivo riservato a chi pretende il massimo in rapidità, efficienza e completezza nei servizi a corredo della propria vacanza in mare.

Con **Marlin** tutto ciò che è incluso nel profilo Nemo viene esaltato ed impreziosito dagli esclusivi servizi Life Style e dalla possibilità di utilizzare l'innovativo servizio "Trasporto Aereo" per il trasporto rapido di personale tecnico e materiali necessari ad eliminare con prontezza gli inconvenienti tecnici che potrebbero turbare la crociera. E ancora: con **Marlin** è disponibile un team "virtuale" di efficientissime segretarie, disponibili H24, in grado di soddisfare le richieste di assistenza durante le soste in porto. I servizi vengono erogati attraverso una centrale operativa multilingue attiva h24 per 365 giorni l'anno in tutto il bacino del Mediterraneo.

ASSISTENZA TECNICA

Interventi tecnici a bordo.

Il Cliente che necessita di interventi tecnici sull'imbarcazione potrà richiedere alla Centrale Operativa Sailornet l'invio a bordo di un tecnico appartenente alla rete Sailornet per le opportune riparazioni. In caso di avaria alla propulsione, agli organi di governo o all'impianto elettrico che impediscano la navigazione, **la prestazione è inclusa per un massimo di una volta l'anno relativamente alle prime due ore di manodopera.**

Consulenza Tecnica Telefonica

In caso di avaria o malfunzionamento delle apparecchiature di bordo che compromettono la navigazione in sicurezza il Cliente può richiedere una consulenza tecnica da parte di personale qualificato che, sulla base della descrizione dell'inconveniente, fornirà i consigli più appropriati per gestire al meglio l'emergenza e provvederà ad attivare le successive fasi dell'assistenza tecnica. La Centrale è inoltre a disposizione del Cliente per supportarlo in Inglese, Francese e Spagnolo con i tecnici stranieri eventualmente chiamati a bordo.

Recupero imbarcazione in panne

Gli interventi verranno effettuati esclusivamente nei casi in cui l'imbarcazione dell'utente, durante la navigazione, o comunque distaccata dalla banchina, per cause tecniche, incidenti, avaria, incaglio o mancanza di carburante, non sia nelle condizioni di continuare la navigazione con i propri mezzi e raggiungere l'ormeggio nel porto più vicino ma versi comunque in condizioni di scafo integro e perfettamente galleggiante. In tali circostanze la Centrale operativa provvederà ad inviare personale qualificato per risolvere l'inconveniente segnalato e, se necessario, a trasportare l'imbarcazione in difficoltà fino all'ormeggio nel porto più vicino. Qualora l'avarìa in mare impedisca la continuazione della navigazione in sicurezza dell'unità ovvero l'imbarcazione sia immobilizzata in mare per mancanza di carburante (il cui costo è sempre a carico del Cliente), **la prestazione di recupero o depannage è sempre inclusa entro le 12 miglia dal porto di partenza del mezzo di recupero, per imbarcazioni fino a 18 mt f.t.. Per interventi oltre le 12 miglia dal porto di partenza del mezzo di recupero, ovvero per imbarcazioni di lunghezza oltre i 18 mt f.t., il costo per il Cliente viene determinato sulla base di tariffe orarie in convenzione.**

Trasferimento imbarcazione

Il Cliente potrà richiedere il trasferimento dell'unità da un porto ad un altro, sia via terra, che via mare. Tutti i costi relativi al trasferimento sono a carico del Cliente previo opportuno preventivo di spesa.

Assistenza per la sorveglianza di unità danneggiata

In caso di danni tecnici che impediscano il trasferimento dell'unità al porto stanziale, il Cliente potrà richiedere alla Società di organizzare, nella zona in cui si trova l'unità danneggiata, la sorveglianza e/o il ricovero dell'imbarcazione. Tutti i costi relativi al trasferimento sono a carico del Cliente previo opportuno preventivo di spesa.

Reperimento ed invio di sommozzatori

Il Cliente che necessita dell'intervento di sommozzatori per la propria unità potrà richiederne alla Società il reperimento e l'invio a bordo. **Qualora l'unità sia immobilizzata e l'intervento dei sommozzatori si renda necessario per la ripresa della navigazione in sicurezza, è inclusa la prima ora di intervento per un massimo di una volta l'anno.** Il costo delle eventuali ore eccedenti sarà comunicato al Cliente volta per volta.

Ricerca ed invio di parti di ricambio

Nel caso in cui il Cliente necessiti di parti di ricambio non reperibili sul luogo, la Centrale Sailornet provvederà a reperirli e ad inviarli, con il mezzo più rapido, tenendo conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci in genere, e dei pezzi di ricambio nautici in particolare. Il costo dei pezzi di ricambio, le eventuali spese doganali, e le spese di spedizione saranno a carico del Cliente. Sono esclusi gli alberi superiori a 10 metri di lunghezza ed i motori superiori a 15 anni di età, per i quali non può essere garantita la reperibilità dei pezzi. **In caso di richiesta di ricambi per la propulsione, organi di governo o timoneria non reperibili sul luogo, i costi di spedizione sul territorio della Repubblica Italiana sono inclusi per un massimo di una volta l'anno e per un peso complessivo fino a 50 kg.**

Ricerca e prenotazione posti di ormeggio

Il Cliente potrà richiedere di conoscere la disponibilità di posti di ormeggio ed il relativo costo in un determinato approdo e, ove possibile, la prenotazione del posto barca. Il Cliente potrà, altresì richiedere la ricerca, in una determinata area geografica comprendente più approdi.

Ricerca ed invio di Skipper o Equipaggio sostitutivo

Il Cliente potrà richiedere la ricerca di skipper o componenti dell'equipaggio da sostituire, e l'invio nella destinazione indicata. **In caso di grave lutto o malattia/infortunio che comportino l'indisponibilità del componente dell'equipaggio per un periodo di almeno 5 giorni, i costi di reperimento e trasferimento dello skipper o del componente sostitutivo dell'equipaggio sono inclusi entro un raggio di 100 km fino ad un massimo di una volta l'anno.**

Organizzazione di "Personal Trainer" e "Personal Diver"

SERVIZI INFORMATIVI

InfoApprodi

Per ogni approdo del Mediterraneo possono essere richieste informazioni geo-nautiche (posizione, descrizione dell'approdo, venti dominati e di traversia, documenti nautici di riferimento, canale radio VHF, fari e fanali, pericoli e divieti), sui servizi di utilità ed emergenza, sui servizi portuali disponibili, sui servizi tecnici e sul mondo della nautica nell'area portuale.

Informazioni sugli ancoraggi

Per ogni ancoraggio del Mediterraneo possono essere richieste informazioni geo-nautiche (posizione, descrizione dell'ancoraggio, venti dominati e di traversia, documenti nautici di riferimento, pericoli e divieti).

Previsioni meteo personalizzate

Il Cliente potrà richiedere, in una determinata area, di conoscere le previsioni meteo relative alle successive 60 ore. Le previsioni sono disponibili con intervalli di 6 ore.

Navigazione costiera

Il Cliente che necessita di assistenza per il riconoscimento della costa e la condotta di navigazione costiera, potrà richiedere la descrizione del tratto di costa interessata, la descrizione dei punti cospicui, la descrizione dei fari e fanali della zona, l'indicazione di eventuali aree utili per l'ancoraggio con caratteristiche di fondali e ridosso, l'indicazione dei documenti nautici di riferimento per la navigazione.

Avvisi ai naviganti urgenti emessi e riferiti alla zona di mare di interesse

Avvisi di burrasca emessi e riferiti alla zona di mare di interesse

Meraviglie del mare

Il Cliente potrà richiedere informazioni relative ai Parchi marini e alle Riserve Naturali Marine esistenti nei mari del Mediterraneo, oltre che suggerimenti su particolari itinerari costieri o di siti subacquei.

Normative

Il Cliente potrà richiedere informazioni in merito alle normative nazionali vigenti relative alla nautica da diporto, alla pesca subacquea, alla pesca sportiva ed allo sci nautico. Le risposte verranno inviate via Fax entro 72 ore dalle richieste.

ASSISTENZA ALLA NAVIGAZIONE

Pianificazione della navigazione

Il Cliente può richiedere la pianificazione di un itinerario di navigazione, inteso come tragitto da un porto di partenza ad un porto di destinazione finale, con o senza tappe intermedie, consistente nella seguente documentazione che verrà trasmessa via Fax o e-mail entro 12 ore dalla richiesta: grafico delle rotte dell'intero percorso con posizione e orario di transito di ogni Way Point, fari e fanali, pericoli e divieti, avvisi ai naviganti, ancoraggi consigliati, descrizione della costa e punti cospicui per il riconoscimento, documenti nautici di riferimento, informazioni sugli approdi di transito e destinazione finale, relazione sulle meraviglie del mare dislocate lungo il percorso.

Previsioni meteo lungo la rotta

Il Cliente, impegnato in una particolare navigazione, potrà richiedere un supporto specifico per la condotta della navigazione lungo l'itinerario prescelto, attraverso una dettagliata analisi delle previmeteo lungo la rotta e la consulenza specialistica di un esperto.

Assistenza per le manovre di ingresso in porto o ancoraggio in rada

SERVIZI AEREI

Il servizio si avvale dell'intervento di una rete di elicotteri bimotore equipaggiati per il volo su specchi d'acqua senza limiti dalla costa abilitati per tutto il bacino del Mediterraneo con capacità di 4 o 8 passeggeri

Il Cliente può richiedere il trasporto urgente di passeggeri o di materiali (es. medicinali) da e per il punto di atterraggio più vicino al porto di stazionamento dell'imbarcazione ritenuto idoneo per l'aeromobile che effettua l'intervento. Il costo del trasporto è sempre a carico del Cliente e dovrà essere regolato da quest'ultimo direttamente con la Società secondo le modalità concordate di volta in volta con la Centrale Operativa

SERVIZI PERSONAL DESK

Per ogni approdo del Mediterraneo è possibile richiedere:

Car Service

Il Cliente che necessita di noleggiare un'autovettura e di averla a disposizione presso il porto di stazionamento dell'imbarcazione, può richiedere alla Centrale Operativa informazioni circa le strutture di noleggio più vicine nonché il costo orario o giornaliero ed eventualmente il noleggio dell'auto.

Chef Service

Il Cliente può richiedere di essere messo in contatto con strutture catering o con personale specializzato (chef) per l'organizzazione di eventi a bordo dell'imbarcazione

Informazioni e prenotazioni turistiche o alberghiere

Il Cliente può richiedere di conoscere la disponibilità di strutture alberghiere e turistiche prossime al luogo di stazionamento dell'imbarcazione, il costo giornaliero e, ove possibile, la relativa prenotazione.

Taxi Boat

Il Cliente può richiedere il reperimento di taxi boat nella prossimità del luogo di stazionamento dell'imbarcazione, il costo e ove possibile la relativa prenotazione.

Cambusa

La Centrale Operativa può organizzare il rifornimento della cambusa, in base alle indicazioni o alle necessità del Cliente.

Courtesy Desk

Servizio di concierge sempre attivo per l'invio e ricezione di plichi, fax, email e pacchi.

Beauty Center

È possibile richiedere l'invio di personale specializzato nella cura della persona (Estetista, Manicure/Pedicure, Parrucchiere, Massaggiatore/Massaggiatrice).

Baby Sitting

È possibile richiedere l'organizzazione di un servizio di baby sitting per i più piccoli.

ASSISTENZA SANITARIA (servizio fornito tramite la Centrale di Allianz Global Assistance)

Soccorso Sanitario in Mare

La Centrale Operativa, concorderà il soccorso con il porto di attracco più vicino nel quale provvederà a far pervenire un medico o un'ambulanza per l'intervento di soccorso. Tutti i costi saranno sostenuti direttamente da Allianz Global Assistance. Qualora la situazione patologica del Cliente da soccorrere richieda un intervento immediato durante la navigazione, verranno attivati i mezzi di soccorso istituzionali più idonei per l'intervento

Invio Medicinali Urgenti

Qualora il Cliente, in navigazione o all'ormeggio, dovesse necessitare di medicinali urgenti, potrà richiedere l'intervento della Centrale Operativa. Rimane a carico del Cliente il solo costo dei medicinali.

Invio di un Medico a Bordo (max 3 volte per crociera)

La Guardia Medica di Allianz Global Assistance, provvederà a reperire e ad inviare a sue totali spese uno dei medici convenzionati alla banchina di attracco dell'unità.

Trasporto Sanitario dal Luogo di Attracco

Il Cliente in caso di infortunio o malattia grave o non curabile sul posto, potrà richiedere di essere trasportato al più vicino pronto soccorso idoneo a fornire le cure del caso.

Collegamento Continuo con il Centro di Cura

Il Cliente, in caso di ricovero in Ospedale o in casa di cura, potrà richiedere alla Centrale Operativa di garantire un collegamento continuo con il Centro Ospedaliero per comunicare ai parenti le notizie cliniche.

CONSULENZA IN CASO DI INCIDENTE

Consulenza tecnica e peritale

In caso di incidente occorso all'imbarcazione del Cliente, la Centrale Operativa Sailornet potrà dare assistenza al Cliente nella gestione del sinistro, rendendo anche disponibile, ove richiesto, un perito locale convenzionato che possa effettuare una perizia preliminare dei danni occorsi all'unità. Qualora ritenuto necessario, Sailornet potrà proporre la contestuale presenza a bordo di proprio personale tecnico di fiducia che presenzi alla visita ispettiva del perito locale.

Consulenza legale

In caso di incidente occorso all'imbarcazione del Cliente, la Centrale Operativa Sailornet potrà dare assistenza al Cliente, fornendo, ove richiesto, un consulente legale che assista il Cliente nelle pratiche di rimborso da parte dell'assicurazione oppure nelle eventuali controversie con quest'ultima relativamente alla liquidazione del danno e alla responsabilità del sinistro

VANTAGGI ECONOMICI PRESSO LA RETE DI ASSISTENZA

I Clienti che utilizzeranno le strutture della rete Sailornet per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (carenaggio, revisione motori) godranno di condizioni economiche di favore.