



CHARTRE DES SERVICES

Index

1. PRÉSENTATION DE LA CHARTE	
1.1 Dispositions légales	3
1.2 Les principes directeurs de la charte	3
1.3 Objectif de la charte	4
1.4 Liste des associations de consommateurs.....	5
2. LE SYSTÈME RÉGIONAL DES TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX	
2.1 Le système de transport public local et données y afférentes	6
2.2 Les prestataires de services	9
3. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE	
3.1 Structure juridique	10
3.2 Plan du réseau des transports publics et données y afférentes	11
3.3 Données finales pour l'année 2015.....	11
3.4 Logistique d'entreprise	12
3.5 Type de services offerts	12
4. L'OFFRE COMMERCIALE	
4.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables	13
4.2 Extrait du système tarifaire	13
4.3 Achat des titres de voyage.....	15
4.4 Bagages	15
4.5 Transport des animaux	15
4.6 Service d'information	16
5. CONDITIONS DE TRANSPORT	
5.1 Remarque préliminaire.....	17
5.2 Obligations des passagers.....	17
5.3 Pénalités infligées aux passagers	17
5.4 Droits des passagers	18
5.5 Personnes à mobilité réduite (PMR)	19
5.6 Femmes enceintes	20
5.7 Objets perdus	20
6. RELATIONS AVEC LES USAGERS	
6.1 Bureau des relations avec le public.....	22
6.2 Procédure de réclamation applicable aux faits qui pourraient donner lieu à un dédommagement / à une indemnité.....	22
6.3 Procédure de conciliation	23
6.4 Numéro vert de la Région Toscane pour la présentation des autres types de réclamations	23
7. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE	
7.1 Facteurs de qualité et indicateurs standards	24
7.2 Enquêtes sur la satisfaction des clients	24
7.3 Modification, diffusion et mise à jour de la charte des services	25
7.4 Couverture d'assurance	26
7.5 Observatoire de la qualité de l'entreprise	26
7.6 Services garantis en cas de grève	26

1. PRÉSENTATION DE LA CHARTE

1.1 Dispositions légales

- La directive du Président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 « principi sull'erogazione dei pubblici servizi » [« principes concernant la fourniture de prestations de services publics »].
- La directive du Président du Conseil des ministres du 30 décembre 1998 « schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti » [« cadre de référence général pour l'introduction de la charte des prestations de services publics applicable au secteur des transports »].
- La loi régionale n° 42 du 31 juillet 1998 « Norme per il trasporto pubblico locale » [« dispositions sur les transports publics »] ; selon l'article 26 de cette loi, les prestataires de services dans le domaine des transports publics sont obligés d'introduire la charte des prestations de services publics pour le secteur des transports publics sur la base du modèle adopté par le conseil régional.
- La décision du conseil régional n° 55 du 26 mars 2002 et les modifications ultérieures.
- Le règlement (UE) 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

1.2 Les principes directeurs de la charte

- *Égalité et impartialité*
 - ◇ Indépendamment de la nationalité, du sexe, de l'ethnicité, de la langue, de la religion, des opinions politiques, de la situation financière, de l'état psychique et physique et de la situation sociale, nous garantissons à tous les citoyens un accès égal aux prestations de services et aux établissements publics que nous gérons.
- *Continuité*
 - ◇ Nous garantissons la fourniture continue et régulière des prestations de services conformément à l'horaire publié et diffusé.
 - ◇ Nous garantissons la communication en temps utile de toute modification prévue de l'horaire, par la publication des mises à jour sous forme d'avis sur le site Web et aux guichets de billets.
 - ◇ En cas de besoin, nous nous engageons à prendre toute mesure alternative possible et à proposer un service de transport de remplacement.
 - ◇ En cas de grève, nous nous engageons à communiquer cette information en temps utile sur l'ensemble du territoire et à fournir les « prestations de services minimales » expressément indiquées dans l'horaire conformément au règlement de grève applicable.
- *Transparence et participation*
 - ◇ Nous garantissons que les usagers sont informés des modalités et des procédures définies dans la présente charte.
 - ◇ Nous nous engageons à créer un service chargé des relations publiques.
 - ◇ Nous nous engageons à prendre connaissance des remarques, des propositions et des recommandations des usagers et à prendre contact avec des associations de consommateurs, ce qui est indispensable pour pouvoir aligner notre stratégie en fonction de l'orientation du marché. Nous nous engageons à actualiser la charte des services et à rendre compte des résultats obtenus en ce qui concerne les obligations assumées conformément aux modalités définies dans la présente charte et ce, avant l'adoption de cette charte.
 - ◇ Nous nous engageons à mettre à jour la charte des services et à rendre compte des résultats obtenus en ce qui concerne les obligations assumées conformément aux modalités définies dans la présente charte.
- *Efficacité et performance*

- ◇ Nous nous engageons à fournir les prestations de services selon les standards définis dans la présente charte et à atteindre les objectifs d'amélioration qui sont également fixés dans la présente charte.
- ◇ Nous nous engageons à collecter et à analyser des données importantes du point de vue de la gestion économique et à mettre en œuvre des plans d'entreprise pour permettre une amélioration continue de l'efficacité et de la performance en ce qui concerne la mise à disposition et la fourniture des prestations de services.

1.3 Objectif de la charte

Pour les passagers, la charte est :

- un moyen d'information parce qu'elle :
 - ◇ fournit des informations concernant le système des transports publics régionaux, la structure et l'organisation de l'entreprise, les prestations de services proposées et les modalités pour leur fourniture, l'offre commerciale, les conditions de transport, les modalités selon lesquelles les clients peuvent nous contacter, la qualité des prestations de services, nos projets concernant l'amélioration des prestations de services, les actions de protection de l'environnement ainsi que la mise à jour et la diffusion de la charte ;
 - ◇ met à disposition un système de contrôle de qualité concernant les prestations fournies ;
 - ◇ garantit la publication, la mise à jour et la diffusion de la charte avec une référence particulière aux résultats du contrôle de qualité en ce qui concerne les obligations assumées et l'atteinte des objectifs prévus ;
- un moyen de participation parce qu'elle :
 - ◇ met à la disposition des clients un service chargé des relations publiques [*l'Ufficio Relazioni con il Pubblico*] qui sert de forum de communication institutionnel entre nous et nos clients ;
 - ◇ garantit le contrôle de la qualité de service perçue par les clients ;
- un moyen de protection parce qu'elle :
 - ◇ garantit que les demandes, les remarques, les propositions et les recommandations des clients ne restent pas sans réponse ;
 - ◇ définit et garantit le maintien d'une procédure pour le traitement des réclamations qui s'applique dans le cas d'une violation des droits de nos clients dans la mesure où nous n'avons pas satisfait aux obligations définies dans la présente charte.

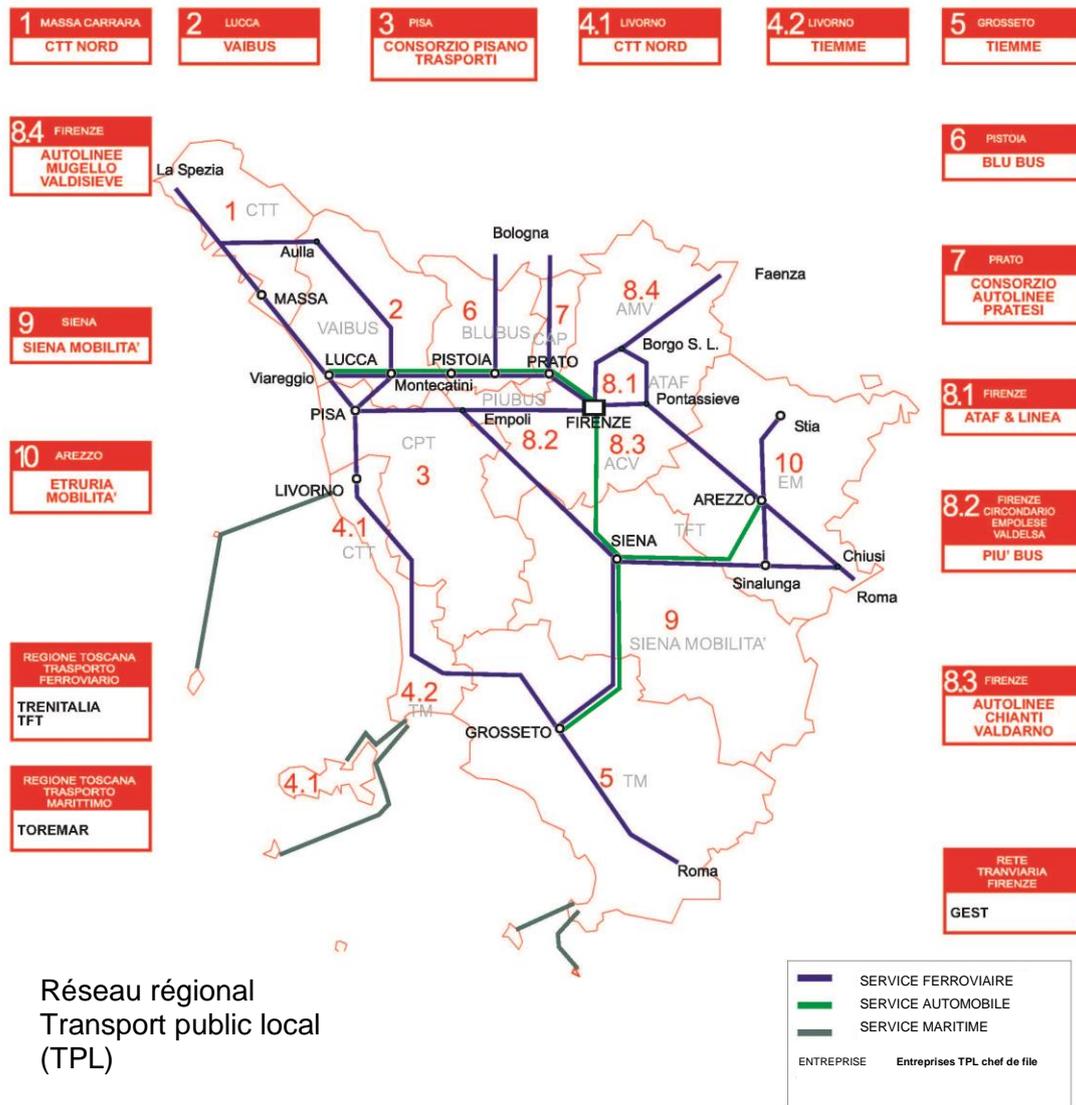
1.4 Liste des associations de consommateurs

- **ACU TOSCANA**
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI
via Carriona, 44
54033 - Carrara
Tél. +39 0585.72110 - 091548
- **ADICONSUM TOSCANA**
via Carlo Del Prete, 135
50127 - Firenze
Tél. +39 055.3269042
- **ADOC TOSCANA ONLUS**
via Corcos, 15
50142 - Firenze
Tél. +39 055.7325586
- **ADUSBEF TOSCANA**
via Montebello, 76
50123 - Firenze
Tél. +39 055.361935
- **CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS**
via degli Asili, 35
57126 - Livorno
Tél. +39 0586.829553
- **CODACONS TOSCANA**
via P. Francavilla, 14/E
50142 – Firenze
Tél. +39 055.7398841
- **AECI TOSCANA**
ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI
via R. Sanzio, 5
50053 – Empoli (Fi)
tel. +39 0571.700045
- **CONFCONSUMATORI**
via Ronchi, 24
58100 - Grosseto
Tél. +39 0564.418276
- **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**
via A. Tavanti, 3
50134 - Firenze
Tél. +39 055.217195
- **LEGA CONSUMATORI TOSCANA**
via F. da Buti, 20
56125 - Pisa
Tél. +39 327.6722188
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**
borgo Cappuccini, 278a
57125 - Livorno
Tél. +39 0586.219158
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**
via Puccini, 42
51100 - Pistoia
Tél. +39 0573.26682
- **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**
via P.A. Mattioli, 8/A
53100 - Siena
Tél. +39 0577.286600

2. LE SYSTÈME RÉGIONAL DES TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX

2.1 Graphique du réseau régional de transport public local et données y afférentes

Les services de la Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremars sont intégrés dans le système régional de transport public, comme indiqué ci-dessous :



<i>KM FERROVIAIRE</i>	24 485 638
<i>KM RESEAU FERROVIAIRE</i>	1 563
<i>KM ROUTIER</i>	109 338 318
<i>KM RESEAU ROUTIER</i>	24 389
<i>NM MARITIME</i>	223 919
<i>NM LIGNES MARITIMES</i>	206
<i>KM TRAMWAY</i>	1 223 483
<i>KM RESEAU TRAMWAY</i>	14 807

<i>PASSAGERS ROUTIER</i>	
Places disponibles en moyenne en semaine en été :	22 826 250
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	26 377 834
Passagers transportés dans l'année :	188 325 799

<i>PASSAGERS FERROVIAIRE</i>	
Places disponibles en moyenne en semaine en été :	306 309
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	317 906
Passagers transportés dans l'année :	67 279 042

<i>PASSAGERS MARITIME</i>	
Places disponibles en moyenne en semaine en été :	36 624
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	24 823
Passagers transportés dans l'année :	1 365 338

<i>PASSAGERS TRAMWAY</i>	
Places disponibles en moyenne en semaine en été :	
- places-km/jour	962 336
- places-trajet/jour	127 840
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	
- places-km/jour	1 062 704
- places-trajet/jour	144 160
Passagers transportés :	13 049 321

<i>PERSONNEL ROUTIER</i>	
Secteur	
- Administration :	502
- Entretien :	440
- Trafic :	4 340
Total :	5 282

<i>PERSONNEL FERROVIAIRE</i>	
Secteur	
- Administration :	66
- Entretien :	349
- Trafic :	1 358
Total :	1 773

PERSONNEL MARITIME

Secteur

- Administration :	22
- Navigant :	227
Total :	249

PERSONNEL TRAMWAY

Secteur

- Administration :	6
- Entretien :	16
- Trafic :	63
Total :	85

SOCIETES DE GESTION : 16

Paiements de la région Toscane	– RAIL	269 783 850	TTC
Paiements de la région Toscane	– RAIL	1 231 744	H.T.
Paiements de la région Toscane	– ROUTE	211 008 457	H.T.
Paiements des organismes locaux	– ROUTE	47 788 255	TTC
Paiements de la région Toscane	– MARITIME	16 178 923	TTC
Paiements de la région Toscane	– TRAMWAY	7 200 000	H.T.

RESIDENTS DE TOSCANE AU 01/01/2015 : 3 752 654

2.2 Les prestataires de services

Les services prescrits au paragraphe 6 sont disponibles auprès de :

prestataires de service	Adresse	Tél. – télécopie – email	Bureau relations avec les clients	numéro vert	Site Web
CTT Nord – Massa Carrara	Via Catagnina ang. Via Lottizzazione 54033 Carrara (Ms)	Tel. 0585.282802 Fax 0585.282879	Tel. 0585.282802 urp.massacarrara@cttnord.it	800 223 010	www.massa-carrara.cttnord.it
VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 – Lucca	Tel. 0583.083130 Fax 0583.083160	Tel. 0583.083140 urp.lucca@cttnord.it	800 602 525	www.lucca.cttnord.it
CPT scarl	Via Bellatalla, 1 56121 – Pisa	Tel. 050.884111 Fax 050.884284	Tel. 050.500717 urp.pisa@cttnord.it call-center 199 120 150		www.pisa.cttnord.it
CTT Nord - Livorno	Via P. Impastato, 7 57124 – Livorno	Tel. 0586.377111 Fax 0586.377155	Tel. 0586.376950 urp.livorno@cttnord.it	800 317 709	www.livorno.cttnord.it
TIEMME spa Piombino	Via L. Da Vinci, 13 57025 – Piombino (Li)	Tel. 0565.260111 Fax 0565.34388	800 922 984 199 168 182 (portable) Fax 0565.34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 réseau fixe	www.tiemmespa.it
TIEMME spa Grosseto	Via Topazio, 12 58100 – Grosseto	Tel. 0564.475111 Fax 0564.456754	800 922 984 199 168 182 (portable) Fax 0564.456754 urp.grosseto@tiemmespa.it	800 922 984 réseau fixe	www.tiemmespa.it
BLUBUS scarl	Via F.Pacini, 47 51100 – Pistoia	Tel. 0573.3630 Fax 0573.364266	Tel. 0573.363243/0572.911781 Tel. 848 800 730 Fax 0573.364266 info@blubus.it		www.blubus.it
CAP	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Tel. 0574.608256 Fax 0574.21038 urp@capautolinee.it	800 063 840	www.capautolinee.it
SIENA MOBILITÀ scarl	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 – Siena	Tel. 0577.204111 Fax 0577.223896	800 922 984 199 168 182 (portable) Fax 0577.223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 réseau fixe	www.sienamobilita.it
ETRURIA MOBILITÀ scarl	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414	800 922 984 199 168 182 (portable) Fax 0575.324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 réseau fixe	www.etruriamobilita.it
ATAF & LI-NEA scarl	Via Dei Mille, 115 50131 – Firenze	Tel. 055.56501 Fax 055.5650209	800 424 500 199 104 245 (portable) segreteria@ataf.fi.it	800 424 500 réseau fixe	www.ataf.net
AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.5650320 Fax 055.5650257	800 373 760 Fax 055.4782328 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.amvbus.it
AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.5650320 Fax 055.5650257	800 373 760 Fax 055.4782238 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.acvbus.it
PIÛBUS	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Tel. 0571.74194 Fax 0574.21038 urp@piubus.it		www.piubus.it
TRENITALIA spa	Viale Spartaco lavagnini, 58 50129 – Firenze	Fax 055.2353953 direzione.toscana@trenitalia.it	892 021 199 892 021 pour les irrégularités de voyage : vertenze.drt@trenitalia.it pour les remboursements : rimborsi.drt@trenitalia.it pour des infos sur les bonus : bonus.drt@trenitalia.it	800 892 021 gratuit en cas de grève	www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano TFT spa	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414	Ticket-point p.zza Repubblica – Arezzo 800 922 984 199 168 182 (portable)	800 922 984 réseau fixe	www.trasportoferrviarioscansano.it
Toscana Regionale Marittima spa TOREMAR	Piazzale dei Marmi n.12, interno 2 57123 – Livorno	Tel. 0586.224511	199 117 733 callcenter@toremар.it urp@toremар.it		www.toremар.it
GEST spa	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 – Scandicci (FI)	Tel. 055.7352309 Fax 055.7352203	199 229 300 (portable) info@gestramvia.it	800 964 424 réseau fixe	www.gestramvia.com

3. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

3.1 Structure juridique

MOBY S.p.A. s'est adjugé l'appel d'offres lancé par la Région Toscane pour la prestation des services maritimes nécessaires au maintien de la continuité territoriale pour l'archipel toscan et effectue ces liaisons par l'intermédiaire de

Toscane Regionale Marittima S.p.A. – Toremar

Siège social et opérationnel – piazzale dei Marmi n° 12 – 57123 Livorno

Tél. +39 0586.224511

fax +39 0586.224624

www.toremar.it

centre d'appels 199.11.77.33

dont MOBY S.p.A. est le seul actionnaire.

Le conseil d'administration est composé de neuf membres :

Stelio Montomoli	Président
Achille Onorato	Administrateur délégué
Matteo Savelli	Conseiller délégué
Libero Schiaffino	Conseiller délégué
Leo Di Virgilio	Conseiller
Marcello Giardini	Conseiller
Giuseppe Contrani	Conseiller
Graziella Petucco	Conseiller
Alessandro Onorato	Conseiller

3.2 Plan du réseau des transports publics et données y afférentes



3.3 Données finales pour l'année 2015

ZONE DE CHALANDISE

Liaisons entre l'archipel toscan et le continent, selon les lignes détaillées suivantes :

A1(*)	Livourne – île de Gorgona – île de Capraia	nm	87,0	a/r
A2	Piombino – Portoferraio	“	27,0	“
A2fast	Piombino – Cavo – Portoferraio	“	30,2	“
A3	Piombino – Rio Marina (– île de Pianosa)	“	18,4	“
A4	Porto S. Stefano – Giglio Porto	“	22,0	“
A5	Porto S. Stefano – île de Giannutri	“	22,0	“

(*) L'escale de Gorgona est actuellement suspendue.

Distance parcourue	235 599,10
Passagers transportés	1 365 338
Véhicules transportés	307 325
Véhicules commerciaux transportés	50 179

*SECTEURS OPERATIONNELS ET PERSONNEL***Composition du personnel salarié au 31 décembre 2015**

–	personnel à terre	22
–	personnel embarqué	227
–	total des effectifs de l'entreprise	249

3.4 Logistique d'entreprise

En date du 31 décembre 2015, pour la prestation de ses services, nous utilisons sept ferries et un hydroptère. Nous étions présents dans tous les ports de départ (à l'exception des îles de Pianosa et Gorgona) avec des billetteries confiées à des mandataires.

3.5 Type de services offerts

Nous proposons des services de liaison avec pratiquement toutes les îles de l'archipel toscan. Les horaires de départ sont disponibles sur le site Internet www.toremar.it. Pour information, cf. le paragraphe « 4.6 Service d'information » de la présente Charte.

- A1 Livourne – île de Gorgona – île de Capraia
départs quotidiens/biquotidiens ; pour le moment, l'escale à l'île de Gorgona n'est pas effectuée.
- A2 Piombino – Portoferraio
entre 8 et 17 départs quotidiens
- A2fast Piombino – Cavo – Portoferraio
entre 4 et 5 départs quotidiens
- A3 Piombino – Rio Marina – Cavo - île de Pianosa
entre 3 et 8 départs quotidiens – liaison avec l'île de Pianosa une fois par semaine
- A4 Porto S. Stefano – Giglio Porto
entre 3 et 5 départs quotidiens
- A5 Porto S. Stefano – île de Giannutri
deux départs hebdomadaires

4. L'OFFRE COMMERCIALE

4.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables

Nous exploitons les liaisons maritimes suivantes pour les îles de l'archipel toscan :

- Livourne – île de Gorgona(*) – île de Capraia
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina – Cavo- île de Pianosa
- Piombino – Cavo – Portoferraio
- Porto S. Stefano – île du Giglio
- Porto S. Stefano – île de Giannutri

(*) L'escale de Gorgona est actuellement suspendue.

4.2 Extrait du système tarifaire

Extrait du système tarifaire avec les tarifs les plus utilisés. S'adresser au réseau commercial pour un devis personnalisé.

VOITURES ACCOMPAGNÉES	tarif ordinaire			droits	taxes portuaires	droits et taxes portuaires	taxe de débarquement	total ordinaire		
	basse	moyenne	haute					basse	moyenne	haute
Autos										
Livorno - Capraia	30,16			9,08	1,54	10,62		40,78		
Capraia - Livorno	30,16			9,08	1,54	10,62		40,78		
Piombino - Portoferraio	23,21			9,08	1,50	10,58		33,79		
Portoferraio - Piombino	23,21			9,08	1,50	10,58		33,79		
Piombino - Rio Marina	23,20			9,08	1,50	10,58		33,78		
Rio Marina - Piombino	23,20			9,08	1,50	10,58		33,78		
Autos première catégorie										
Livorno - Capraia		51,80	51,80	9,08	1,54	10,62			62,42	62,42
Capraia - Livorno		51,80	51,80	9,08	1,54	10,62			62,42	62,42
Piombino - Portoferraio		38,47	40,44	9,08	1,50	10,58			49,05	51,02
Portoferraio - Piombino		38,47	40,44	9,08	1,50	10,58			49,05	51,02
Piombino - Rio Marina		36,02	37,89	9,08	1,50	10,58			46,60	48,47
Rio Marina - Piombino		36,02	37,89	9,08	1,50	10,58			46,60	48,47
Piombino - Pianosa	38,01	42,26	44,38	9,08	1,50	10,58		48,59	52,84	54,96
Pianosa - Piombino	38,01	42,26	44,38	9,08	1,50	10,58		48,59	52,84	54,96
Rio Marina - Pianosa	38,01	42,26	44,38	9,08	1,50	10,58		48,59	52,84	54,96
Pianosa - Rio Marina	38,01	42,26	44,38	9,08	1,50	10,58		48,59	52,84	54,96
P. S. Stefano - Giglio	30,84	36,02	37,89	8,76		8,76		39,60	44,78	46,65
Giglio - P. S. Stefano	30,84	36,02	37,89	8,76		8,76		39,60	44,78	46,65
Autos deuxième catégorie										
Livorno - Capraia		72,60	72,60	9,08	1,54	10,62			81,68	81,68
Capraia - Livorno		72,60	72,60	9,08	1,54	10,62			81,68	81,68
Piombino - Portoferraio		44,83	47,06	9,08	1,54	10,62			53,91	56,14
Portoferraio - Piombino		44,83	47,06	9,08	1,54	10,62			53,91	56,14
Piombino - Rio Marina		42,26	44,38	9,08	1,54	10,62			51,34	53,46
Rio Marina - Piombino		42,26	44,38	9,08	1,54	10,62			51,34	53,46
Piombino - Pianosa	55,39	61,23	64,14	9,08	1,50	10,58		65,97	71,81	74,72
Pianosa - Piombino	55,39	61,23	64,14	9,08	1,50	10,58		65,97	71,81	74,72
Rio Marina - Pianosa	55,39	61,23	64,14	9,08	1,50	10,58		65,97	71,81	74,72
Pianosa - Rio Marina	55,39	61,23	64,14	9,08	1,50	10,58		65,97	71,81	74,72
P. S. Stefano - Giglio	41,83	48,63	51,03	8,76		8,76		50,59	57,39	59,79
Giglio - P. S. Stefano	41,83	48,63	51,03	8,76		8,76		50,59	57,39	59,79

Des droits de réservation s'élevant à 10 % du tarif sont appliqués pour les achats effectués avant le jour du départ.

deuxième catégorie :

plus de 4 m. pour les lignes Piombino - Portoferraio, Piombino - Rio Marina.

plus de 4,5 m. pour les lignes Livourne - Capraia, Piombino - Pianosa, Rio Marina - Pianosa, P. S. Stefano - Giglio.

Pour les voitures dépassant 1,80 m en hauteur, le tarif sera calculé séparément.

ADULTE	tarif ordinaire		droits	taxes portuaires	droits et taxes portuaires	taxe de débarquement	total ordinaire	
	ferry	hydro-terre					ferry	hydro-terre
BASSE SAISON								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		5,21	1,06	6,27		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		5,21	1,06	6,27		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	6,43	11,40	4,85	1,00	5,85	1,50	13,78	18,75
Portoferraio - Piombino	6,43	11,40	4,85	1,00	5,85		12,28	17,25
Piombino - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85	1,50		13,17
Cavo - Piombino		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Portoferraio - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Cavo - Portoferraio		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Piombino - Rio Marina	3,88		4,85	5,85	10,70	1,00	9,73	
Rio Marina - Piombino	3,88		4,85	1,00	5,85		9,73	
Piombino - Pianosa	12,62		5,20	1,00	6,20	1,50	20,32	
Pianosa - Piombino	12,62		5,20	1,00	6,20		18,82	
Rio Marina - Pianosa	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
Pianosa - Rio Marina	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
P. S.Stefano - Giglio	6,43		4,85		4,85	1,50	12,78	
Giglio - P.S.Stefano	6,43		4,85		4,85		11,28	
MOYENNE SAISON								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	7,65	11,40	4,85	1,00	5,85	1,50	15,00	18,75
Portoferraio - Piombino	7,65	11,40	4,85	1,00	5,85		13,50	17,25
Piombino - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85	1,50		13,17
Cavo - Piombino		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Portoferraio - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Cavo - Portoferraio		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Piombino - Rio Marina	4,25		4,85	1,00	5,85	1,00	11,60	
Rio Marina - Piombino	4,25		4,85	1,00	5,85		10,10	
Piombino - Pianosa	12,62		5,20	1,00	6,20	1,00	20,32	
Pianosa - Piombino	12,62		5,20	1,00	6,20		18,82	
Rio Marina - Pianosa	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
Pianosa - Rio Marina	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
P. S.Stefano - Giglio	7,65		4,85		4,85	1,50	14,00	
Giglio - P.S.Stefano	7,65		4,85		4,85		12,50	
HAUTE SAISON								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	9,18	12,08	4,85	1,00	5,85	1,50	16,53	19,43
Portoferraio - Piombino	9,18	12,08	4,85	1,00	5,85		15,03	17,93
Piombino - Cavo		6,27	4,85	1,00	5,85	1,50		13,62
Cavo - Piombino		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Portoferraio - Cavo		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Cavo - Portoferraio		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Piombino - Rio Marina	4,63		4,85	1,00	5,85	1,50	11,98	
Rio Marina - Piombino	4,63		4,85	1,00	5,85		10,48	
Piombino - Pianosa	13,36		5,20	1,00	6,20	1,50	21,06	
Pianosa - Piombino	13,36		5,20	1,00	6,20		19,56	
Rio Marina - Pianosa	8,17		4,85	1,00	5,85		14,02	
Pianosa - Rio Marina	8,17		4,85	1,00	5,85		14,02	
P. S.Stefano - Giglio	8,17		4,85		4,85	1,50	14,52	
Giglio - P.S.Stefano	8,17		4,85		4,85		13,02	

Des droits de réservation s'élevant à 10 % du tarif sont appliqués pour les achats effectués avant le jour du départ.

Les frais de débarquement indiqués dans l'extrait tarifaire peuvent subir des variations au gré de l'organisme fiscalisant, ayant pour conséquence l'augmentation du prix du billet.

Notre réseau de vente est disponible pour vous fournir des devis personnalisés.

4.3 Achat des titres de voyages

Nous vendons nos services de transport par l'intermédiaire de nombreux circuits de distribution. Il est possible d'acheter les billets de passage directement :

- sur notre site web www.toremar.it ;
- dans les ports d'embarquement, cf. paragraphe « 4.6 Service d'information ». Les billetteries ont des horaires d'ouverture qui dépendent de l'activité nautique, mais elles ouvrent au moins une demi-heure avant l'heure de départ du navire ;
- dans les nombreuses agences de voyage situées sur tout le territoire italien qui sont autorisées à vendre les billets Toremar ;
- par le biais du centre d'appels 199.11.77.33. Les modalités et les coûts sont communiqués au début de l'appel ;
- à bord des navires, à condition d'avertir l'équipage lors de l'embarquement et moyennant un surcoût de 5,04 € sur le tarif ordinaire.

4.4 Bagages

Chaque passager a le droit d'emporter gratuitement 20 kg bruts de bagage à main pour les traversées sur les navires et 10 kg sur les navires à grande vitesse.

Les enfants qui paient mi-tarif ont droit à la moitié de la franchise, soit 10 kg sur les navires et 5 kg sur les navires à grande vitesse.

Les effets à usage personnel du passager généralement transportés dans des valises, des sacs, des boîtes ou autre sont considérés et admis comme bagage. S'il s'avère que les bagages contiennent des objets qui ne sont pas des effets personnels, le passager devra verser le double du prix pour le transport desdits objets, à majorer des dommages et intérêts, au titre de l'art. 410 du code maritime. Les bagages sont embarqués avec les passagers. Aucun service de garde n'est prévu.

4.5 Transport des animaux

Les animaux ne sont embarqués que s'ils sont munis d'un billet, d'un document attestant qu'ils sont vaccinés contre la rage et d'un certificat médical en cours de validité.

Conformément à ce que prévoit l'Ordonnance du ministère de la Santé du 27 août 2004 publié sur le Journal Officiel n° 213, art. 2, les chiens doivent porter une muselière et être tenus en laisse.

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les salles fauteuils. Ils peuvent uniquement accéder aux ponts extérieurs ou, en cas de disponibilité, être placés dans les abris spéciaux jusqu'à épuisement des places disponibles.

Les chiens-guides destinés à l'assistance des passagers non-voyants voyagent gratuitement, à condition de posséder la documentation nécessaire.

Conformément à l'art. 727-bis du Code pénal italien, à la transposition des directives communautaires 92/73/CE et 2009/147/CE, ainsi qu'à la loi n° 150 du 7 février 1992 servant à transposer le Règlement CE n° 338/97 du Conseil du 9 décembre 1996, les exemplaires appartenant à des espèces animales ou végétales protégées ne peuvent être transportés que s'ils sont en possession de la licence ou du certificat relatif et aux conditions qui y sont prévues.

4.6 Service d'information

Nous mettons à disposition de nos usagers les outils d'information suivants :

- notre site Web www.toremar.it ;
- les billetteries ci-dessous situées dans les ports d'embarquement :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">– Livourne
Asat srl
via del molo Mediceo, 12
Tél./fax 0586.896113
Email : livorno@toremar.it | <ul style="list-style-type: none">– Île de Capraia
Amadero srl
via Assunzione, 18
Tél./Fax 0586.905069
Email : capraia@toremar.it |
| <ul style="list-style-type: none">– Piombino
Dini & Miele srl
nouvelle gare maritime
Tél. 0565.31100
fax 0565.229730
Email : piombino@toremar.it | <ul style="list-style-type: none">– Portoferraio
Dini & Miele srl
calata Italia, 36
Tél. 0565.960131
fax 0565.914717
Email : portoferraio@toremar.it |
| <ul style="list-style-type: none">– Rio Marina
A3 srl
calata Voltoni, 20
Tél. 0565.962073
fax 0565.962568
Email : riomarina@toremar.it | <ul style="list-style-type: none">– Cavo
Alessandra Struzzi
via Michelangelo, 54
Tél./Fax 0565.949871
Email : cavo@toremar.it |
| <ul style="list-style-type: none">– Porto S. Stefano
Agemar Metrano srl
piazzale Facchinetti, 7/8
Tél. 0564.810803
fax 0564.818455
Email : portosantostefano@toremar.it | <ul style="list-style-type: none">– Giglio Porto
Cavero srl
Tél./Fax 0564.809349
Email : giglio@toremar.it |

- les nombreuses agences de voyage habilitées à la vente des billets Toremar ;
- le centre d'appels au numéro 199.11.77.33. Les modalités et les coûts sont communiqués au début de l'appel.

Nous vous rappelons que le texte intégral des documents suivants :

- les conditions générales de transport pour les passagers et leurs véhicules,
- la charte des services,
- le règlement (UE) 1177/2010,

peut être consulté sur le site Internet www.toremar.it ou en le demandant au personnel de bord ou au personnel des billetteries.

L'organisme responsable de l'application du règlement (UE) 1177/2010 pour l'État italien est :

ART – Autorità di Regolamentazione dei Trasporti

Via Nizza, 230

10126 – TORINO

www.autorita-trasporti.it

5. CONDITIONS DE TRANSPORT

5.1 Remarque préliminaire

Toute personne utilisant les prestations de Toremar S.p.A. est tenue de respecter les indications contenues dans les « Conditions générales de transport des passagers et de leurs véhicules » et d'observer les instructions, les ordres et les règles qui sont importantes pour l'ordre et la sécurité dans le cadre de la fourniture des prestations de services et qui émanent de nous ou de nos salariés. Le texte complet des « Conditions générales de transport des passagers et de leurs véhicules » est disponible sur le site Web www.toremar.it, auprès des billetteries dans les ports et à bord des navires respectifs.

Les sources normatives qui définissent les obligations des passagers et les pénalités correspondantes sont les suivantes :

- le règlement (UE) 1177/2010,
- le code maritime,
- la loi régionale n° 42/1998,
- les conditions générales de transport pour les passagers et leurs véhicules de Toremar.

5.2 Obligations des passagers

Les passagers des services de transport public sont tenus à :

- être en possession d'un billet valable qui doit être gardé jusqu'à la fin du voyage et être présenté au personnel de surveillance sur la demande de celui-ci ;
- ne pas occuper plus d'une place assise ;
- ne pas salir ou endommager les moyens de transport ;
- respecter les dispositions concernant les places assises qui doivent rester libres ;
- respecter l'interdiction de fumer à l'intérieur des moyens de transport ;
- ne pas déranger les autres passagers : les téléphones portables peuvent être utilisés à condition que cela ne dérange pas les autres passagers ;
- ne rien jeter par-dessus bord ;
- respecter les dispositions concernant le transport d'animaux et de bagages ;
- ne pas transporter des objets considérés comme nocifs ou dangereux ;
- utiliser les signaux d'alarme ou les dispositifs de secours uniquement dans le cas d'un danger imminent et grave ;
- en tout état de cause, ne pas mettre en danger leur propre sécurité ou celle des autres passagers et ne pas porter atteinte à la qualité des services fournis.

5.3 Pénalités infligées aux passagers

Les passagers sont tenus de présenter leurs billets sur la demande du personnel de surveillance, aussi bien à bord des moyens de transport que dans les ports de débarquement. Le personnel, qui est muni d'une pièce d'identité délivrée par nous-mêmes, peut aussi être en tenue civile lors de l'exercice de ses fonctions.

Tous ceux qui ne sont pas en possession d'un billet valable doivent payer le montant complet du prix du voyage ainsi qu'une amende supplémentaire telle que définie ci-dessous :

	ordinaires	résidents
passagers	10,08	1,01
motocycles	10,08	2,02
voitures, roulottes, etc.	10,08	3,03
marchandise	10,08	3,03

Le contrevenant peut former opposition à l'application de l'amende ou demander d'être entendu. L'opposition doit être formée dans un délai de 30 jours suivant le grief, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante :

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremар
Piazzale dei Marmi n° 12 – 57123 Livorno

Les démarches pour l'introduction d'une procédure légale ou de conciliation sont régies par les lois en vigueur.

5.4 Droits des passagers

Les passagers qui utilisent les prestations de transport ont droit :

- à voyager en toute sécurité et tranquillité ;
- à être informés aussi bien à terre qu'à bord des navires ;
- à la publication en temps utile des horaires en vigueur et à leur accessibilité ;
- au respect des horaires en vigueur ;
- d'obtenir des informations concernant les prestations de services et leurs conditions d'utilisation, même par l'intermédiaire d'un service de renseignement téléphonique ;
- à être traités avec politesse et respect par tout le personnel chargé de la fourniture des prestations de services ;
- à l'identification claire du personnel chargé du service clientèle ;
- à la possibilité de faire une réclamation ;
- à la possibilité d'exprimer des jugements et de faire des propositions ;
- à l'utilisation des prestations de services conformément aux standards définis au chapitre « 7. Les engagements de l'entreprise » de la présente charte.

1. En cas de retard, nous informons nos passagers de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles et au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ ou une heure avant l'heure prévue d'arrivée.
2. Si nos passagers manquent leur correspondance en raison du retard, nous nous efforçons, dans la mesure du raisonnable, de les informer des correspondances alternatives.
3. Lorsque nous pouvons raisonnablement s'attendre à ce que le départ d'une traversée soit retardé de plus de soixante minutes par rapport à l'heure de départ, les passagers se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition que ceux-ci soient disponibles sur le navire ou au port ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés.
4. En cas de départ retardé ou d'annulation de la traversée, si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le passager s'impose, si et quand cela est matériellement possible, nous offrons gratuitement aux passagers un hébergement en hôtel ou autre, ainsi que le transport entre le port et le lieu d'hébergement, outre les collations, repas ou rafraîchissements prévus au paragraphe.
5. Lorsque le service maritime ne peut plus poursuivre, nous organisons, si cela est possible et dans les meilleurs délais, d'autres services de transport pour les passagers.
6. Lors de l'application des paragraphes précédents, nous accordons une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent.
7. Lorsque nous prévoyons raisonnablement qu'un service maritime passagers subisse un retard de plus de 90 minutes par rapport à l'heure prévue de départ, le passager reçoit immédiatement :
 - a. un autre service de transport à des conditions raisonnables ou, si cela n'est pas possible, des informations sur les services de transport proposés par d'autres opérateurs de transports ;
 - b. le remboursement du prix du billet, s'il n'accepte pas les autres services de transport proposés.

Si le passager est d'accord, le remboursement intégral du prix du billet peut avoir lieu sous forme de bon d'achat ou d'autres services pour un montant équivalent au tarif d'achat.

8. Sans préjudice du droit au transport, le passager peut demander à la Compagnie la compensation financière visée au Règlement CE/1177/2010 en cas de retard à l'arrivée dû à une annulation. Les indemnités minimales sont fixées de la manière suivante :
 - a. 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre soixante et cent dix-neuf minutes ;
 - b. 50 % du prix du billet en cas de retard d'au moins cent vingt minutes ;
 - c. 100 % du prix du billet si la Compagnie ne fournit pas d'autres services ou les informations citées aux points précédents.
9. L'indemnité est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnité.
10. Elle peut être payée sous la forme de bons ou d'autres services à condition que les conditions soient flexibles (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en argent à la demande écrite du passager.
11. Les points 4, 8, 9 et 10 ne s'appliquent pas lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

5.5 Personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans les limites prévues par le Règlement UE/1177/2010, la Compagnie accepte la réservation des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite qui en font la demande aux mêmes conditions que tous les autres passagers et s'engage à fournir, sans frais supplémentaires, une assistance aux personnes à mobilité réduite selon les prévisions visées au Règlement UE/1177/2010 (une note informative relative à cette norme est disponible sur le site du Transporteur).

1. Assistance dans les ports :
 - la personne à mobilité réduite (PRM) sera aidée, en cas de besoin, dès son accès à la zone portuaire par ses propres moyens, en autocar ou en train ;
 - la PMR sera accompagnée jusqu'à la billetterie, pour l'achat du titre de voyage ou, si elle l'a déjà acheté, à l'embarquement ;
 - au débarquement, elle sera accompagnée à la billetterie de la gare.
2. Assistance à bord des unités navales
La PMR sera assistée par le personnel de bord :
 - dans les opérations d'embarquement / de débarquement ;
 - lors du dépôt / de la récupération du bagage ;
 - pour accéder à sa place ;
 - pour se rendre aux toilettes.

Si la PMR est assistée par un accompagnateur, ce dernier pourra demander de l'assister au port ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite notifient au transporteur, lors de la réservation ou de l'achat anticipé du billet, leurs exigences spécifiques pour leur installation, la place assise, les services requis ou la nécessité de transporter des appareils médicaux si ces exigences ou ces nécessités sont connues à ce moment-là.

Ce qui précède, à condition que :

- la personne à mobilité réduite présente une demande d'assistance, en précisant le type d'assistance, à la billetterie du port de départ (dont les coordonnées sont disponibles sur le site www.toremar.it et dans le présent document au paragraphe 4.6) au moins 48 heures avant le départ, par téléphone, fax ou e-mail. Lorsque le billet permet d'effectuer des voyages multiples, une seule notification est suffisante, à condition que les informations fournies sur les horaires des traversées suivantes soient adéquates ;

- si les notifications ne sont pas effectuées, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour garantir que l'assistance soit fournie de manière telle à ce que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite puisse embarquer sur le navire au départ ou débarquer du navire à l'arrivée pour lequel elle a acheté un billet ;
- la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à l'heure fixée (pas plus de soixante minutes avant l'horaire de départ publié) ou, si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure de départ du navire.

Nous veillons par ailleurs :

- a. à ce que le personnel qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ait les connaissances nécessaires pour répondre aux besoins de ces personnes, en fonction du handicap ou de la réduction de la mobilité, en fournissant une formation axée sur l'assistance et sur la sensibilisation au handicap à tout le personnel qui travaille au contact direct des voyageurs ;
- b. à ce que tous les nouveaux salariés reçoivent une formation sur le handicap et que tout le personnel suive au moment opportun des cours de mise à jour en la matière ;
- c. si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est accompagnée d'un animal d'assistance, celui-ci est accueilli à bord avec la personne, sous réserve que nous ayons été informés, directement ou par l'intermédiaire de notre réseau commercial, conformément aux règles applicables en matière de transport des animaux d'assistance reconnus à bord des navires à passagers ;
- d. lorsque les fauteuils roulants, les autres équipements pour la mobilité ou des parties de ceux-ci sont perdus ou endommagés lors de la manutention au port ou le transport à bord des navires, nous indemnisons le passager auquel ils appartiennent. Si nécessaire, tous les efforts sont déployés pour fournir rapidement du matériel de remplacement.

5.6 Femmes enceintes

Les passagères enceintes peuvent embarquer à leurs risques et périls et sous leur responsabilité, et, le cas échéant, être munies d'un certificat médical émis moins de sept jours avant le départ et certifiant qu'elles peuvent voyager, certificat qui doit être remis au personnel du navire en cas de demande.

En embarquant, la passagère accepte les risques dus à l'absence à bord d'assistance spécialisée et de structures aptes à gérer les urgences liées à la grossesse, ainsi qu'aux spécificités du transport par la mer permettant difficilement d'avoir recours à une assistance externe. Elle s'engage également à relever indemne la Compagnie et son personnel de toute responsabilité.

5.7 Objets perdus

Toute personne qui trouve des objets ayant été oubliés par des passagers dans des zones destinées à leur séjour est tenue de remettre ces objets au commandement du navire.

Lorsque des objets qui ont été trouvés à bord par des passagers sont remis à un membre de l'équipage, celui-ci est tenu à amener la personne qui les a trouvés au commandement du navire. Si cela n'est pas possible, le membre de l'équipage doit noter les circonstances de la découverte et les données personnelles de la personne qui les a trouvés (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) et transmettre ces informations au commandement du navire.

Le commandement du navire auquel les objets trouvés à bord sont remis vérifie s'il est possible de retrouver le propriétaire à l'aide d'une adresse, d'un numéro de téléphone ou de toute autre donnée, il remplit le formulaire correspondant en trois exemplaires et il garde les objets trouvés, qui sont marqués par un numéro à des fins d'identification, à un endroit approprié ou dans un coffre-fort.

Si le commandement du navire arrive à identifier le propriétaire ou à le contacter, il garde les objets trouvés jusqu'à ce que celui-ci vienne les récupérer. Avant de remettre les objets trouvés, le commandement du navire s'assure que la personne qui revendique les objets en est vraiment le propriétaire. Le propriétaire doit accuser réception des objets en signant le formulaire rempli lors de la découverte.

Si le commandement du navire ne peut pas trouver le propriétaire légitime des objets trouvés, il doit charger un agent maritime de remettre les objets trouvés, accompagnés de deux copies du formulaire rempli lors de la découverte, au maire de la commune sur le territoire de laquelle se trouve le dernier port d'escale du navire, conformément à l'article 927 du Code civil italien. Une copie de ce formulaire doit être signée en bonne et due forme par le maire ou par son représentant et être retournée au navire, où elle sera gardée dans un classeur.

Cette procédure ne s'applique pas si les objets trouvés sont des denrées alimentaires ou des objets d'une valeur insignifiante.

Si un passager oublie ou égare des objets personnels à bord d'un navire, il pourra s'adresser au Commandement du navire ou, après avoir débarqué, il pourra remplir le formulaire téléchargeable sur notre site et l'envoyer à l'adresse de messagerie urp@toremar.it.

Après avoir reçu la communication, le Transporteur effectuera immédiatement toutes les recherches nécessaires, conformément à la norme visée à l'article 927 du Code civil italien, sans être tenu à aucune indemnisation si les objets oubliés ou perdus à bord ne sont pas retrouvés.

6. RELATIONS AVEC LES USAGERS

6.1 Bureau des relations avec le public

Le Bureau des relations avec le public est sis auprès de la direction de l'entreprise :

Toscane Regionale Marittima S.p.A. – Toremар
Ufficio relazioni con il Pubblico
piazzale dei Marmi n° 12, interno 2 – 57123 – Livorno
fax 0586.224624
e-mail urp@toremар.it

Ce service est chargé d'aider les clients après l'utilisation des prestations de services en ce qui concerne leur relation avec nous et plus exactement :

- de fournir aux clients des informations concernant les modalités de la procédure de réclamation ;
- de recevoir les réclamations, les remarques, les propositions et les recommandations des clients en ce qui concerne les prestations fournies ;
- de traiter les réclamations reçues ;
- de répondre par écrit aux lettres de réclamation reçues ;
- de recevoir les demandes des clients concernant l'exercice de leur droit d'accès aux données qui les concernent et qui sont en possession de la société, et d'y répondre, conformément aux dispositions de la loi n° 241/1990.

6.2 Procédure de réclamation applicable aux faits qui pourraient donner lieu à un dédommagement / à une indemnité

Il est possible de faire une réclamation concernant des faits :

a. *qui ouvrent droit à une indemnité*

Si l'arrivée est retardée de plus de soixante minutes, le passager peut exiger une indemnité telle que définie au paragraphe « 5.4 Droits des passagers - point 8 » de la présente charte ;

b. *qui nous sont imputables et en raison desquels le passager a subi un dommage*

Dans ce cas, nous proposons une couverture d'assurance telle que prévue par la loi applicable qui garantit la réparation des dommages corporels ou matériels subis lors de la fourniture des prestations de services.

Les passagers qui ont subi un dommage à bord du navire ou qui ont été blessés à bord du navire sont tenus d'en informer le commandement du navire sans délai.

Si besoin est, le commandement du navire fournit l'assistance nécessaire. En outre, le commandement du navire remet au passager concerné l'imprimé « Processo Verbale » [procès-verbal] qu'il doit remplir en décrivant l'ordre des événements et revêtir de sa signature.

Il relève de la responsabilité du client de contacter la direction dans un délai de six mois après la date de la survenance du sinistre / de l'accident et de lui envoyer les documents nécessaires pour l'octroi d'une indemnité.

Dans le cas d'un dommage visible, aucune demande d'indemnisation sur la base de la perte ou d'autres dommages aux bagages ou aux véhicules transportés n'est acceptée si l'état des biens n'est pas reconnu conformément à la procédure mentionnée ci-dessus, compte tenu du pouvoir discrétionnaire du capitaine.

Les réclamations peuvent être communiquées dans un délai de 30 jours après la date de référence, conformément aux conditions suivantes :

- par écrit, par la poste ou par fax, conformément au paragraphe précédent, adressées à l'*Ufficio relazioni con il Pubblico*, ou par l'envoi d'un courrier électronique certifié à l'adresse e-mail toremар@pec.toremар.it.

Nous répondons par écrit dans les trente jours suivant la réception de la réclamation. Cette réponse peut être provisoire si nous avons besoin de plus de temps pour le traitement de la réclamation en raison des circonstances du problème décrit. Toutefois, la réponse provisoire contient des informations sur le délai probablement nécessaire pour la clarification de la situation.

6.3 Procédure de conciliation

S'il veut demander une procédure de conciliation pour régler un litige avec nous, le client peut adresser sa demande :

- à l'office de conciliation de la chambre de commerce compétente. La procédure est gratuite si la personne est assistée par une association de protection des consommateurs. La présence d'un avocat n'est de toute façon pas nécessaire ;
- au médiateur compétent qui peut régler les éventuels litiges entre les clients et Toremар en tant que représentant de l'État.

Toutefois, si le client veut saisir les autorités judiciaires, il doit s'adresser au juge de paix ou au tribunal compétent en la matière, cette procédure étant soumise aux dispositions légales applicables.

6.4 Numéro vert (gratuit) de la Région Toscane pour la présentation des autres types de réclamations



du lundi au vendredi – de 8 h 00 à 18 h 00

7. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

À notre avis, les facteurs suivants et les indicateurs correspondants sont des éléments utiles pour le contrôle qualité des prestations de services proposées aux clients. Nous nous engageons à effectuer des contrôles réguliers et à publier les résultats obtenus dans les versions futures de la charte des prestations de services.

7.1 Facteurs de qualité et indicateurs standards

1. Sécurité

La sécurité des passagers est pour nous un aspect fondamental. Les moyens de transport sont entretenus de façon régulière par des spécialistes hautement qualifiés pour garantir la protection et la sécurité des clients.

2. Régularité du service

Les routes sont fréquentées conformément à l'horaire et aux tableaux correspondants qui peuvent être consultés par les clients. La fourniture des prestations de services est garantie tous les jours de la semaine, samedi et dimanche inclus.

Nous nous engageons à respecter les horaires publiés. Dans le cas d'un retard ou d'une interruption du voyage qui ne nous est pas imputable, nous nous engageons à prendre les mesures d'information nécessaires pour minimiser les inconvénients pour les clients.

3. Propreté et hygiène des navires et des structures

À la fin de chaque traversée, les navires font l'objet d'un nettoyage régulier et ils font l'objet d'un nettoyage général à la fin de chaque journée.

4. Confort de voyage

Les navires sont climatisés.

5. Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Il est fait référence au paragraphe « 5.5 Personnes à mobilité réduite » de la présente charte.

6. Information aux clients

Nous nous engageons à fournir des informations précises à nos clients.

7. Personnel : contact et comportement

Nous nous engageons à veiller à ce que notre personnel possède les connaissances requises et se comporte de façon professionnelle, polie et respectueuse vis-à-vis des passagers.

8. Étendue des prestations de services commerciales et de front-office

9. Intégration modale

10. Conscience écologique

La construction et l'exploitation des navires sont conformes aux lois applicables concernant la protection de l'environnement.

7.2 Enquêtes sur la satisfaction des clients

Les standards de qualité sont soumis à des contrôles afin d'identifier le niveau de satisfaction des usagers.

Pour cela, des questionnaires sont distribués aux voyageurs afin de relever leur niveau de satisfaction, auquel sera ensuite attribué un nombre de points de 1 à 6.

Le tableau ci-dessous en est un exemple :

tableau 1

Indicateurs de qualité	Standard de qualité sur les liaisons					
	1	2	3	4	5	6
Sécurité						
Régularité du service						
Propreté et hygiène des navires et des structures						
Confort du voyage						
Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)						
Informations aux clients						
Personnel : contact et comportement						
Étendue des prestations de services commerciales et de front-office						
Intégration modale						
Conscience écologique						

L'évaluation des questionnaires a donné les résultats suivants :

Récapitulatif du suivi des standards de qualité	2012	2013	2014	2015
Sécurité	5,00	5,09	5,23	5,39
Régularité du service	4,73	4,73	4,68	5,13
Propreté et hygiène des navires et des structures	5,13	5,10	5,21	5,51
Confort du voyage	4,90	4,84	4,95	5,50
Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	5,18	5,11	5,08	5,36
Informations aux clients	4,67	5,04	4,99	5,20
Personnel : contact et comportement	5,21	4,47	5,20	5,56
Étendue des prestations de services commerciales et de front-office	4,68	4,90	4,81	5,07
Intégration modale	4,51	4,26	4,29	4,66
Conscience écologique	4,65	4,97	5,03	5,07

7.3 Modification, diffusion et mise à jour de la charte des prestations de services

Conformément au plan approuvé par le conseil régional, nous nous engageons à publier, chaque année, le texte complet de la charte des prestations de services ainsi que les résultats des contrôles prévus au point « 7.2 Enquête sur la satisfaction des clients ». Nos clients peuvent consulter cette version intégrale dans les billetteries des ports d'embarquement, auprès du commandement du navire et sur notre site Web. Celle-ci sera en outre transmise à la Région Toscane, de même qu'à toutes les communes et provinces dont le territoire est concerné par nos services de transport.

7.4 Couverture d'assurance

Nous mettons à disposition une couverture d'assurance telle que prévue par les dispositions légales applicables. Cette couverture garantit la réparation des dommages corporels et matériels subis lors de la fourniture des prestations de services.

7.5 Observatoire de la qualité de l'entreprise

L'Observatoire de la qualité de l'entreprise a pour objet :

- d'effectuer un suivi de la qualité telle qu'elle est perçue par les usagers, à travers une enquête par échantillonnage de la satisfaction des clients, afin d'en tirer des indications utiles à la gestion de l'entreprise ;
- d'analyser les réclamations, les signalements et les suggestions parvenus au Bureau des relations avec le public, dans le but de présenter des propositions visant à améliorer le service ;
- de préparer les rapports nécessaires à la rédaction de la charte des services.

7.6 Services garantis en cas de grève

En cas de grève pendant toute la journée nous garantissons les services suivants :

Ligne	A1		départ	arrivée
<i>mardi et vendredi</i>	Livourne – Île de Gorgona – Île de Capraia			
	Livourne	Île de Capraia	10 h 00	12 h 30
	Livourne	Île de Gorgona	8 h 30	10 h 30
	Île de Gorgona	Île de Capraia	10 h 30	12 h 00
	Île de Capraia	Livourne	14 h 30	17 h 00
<i>mardi et vendredi</i>	Île de Capraia	Île de Gorgona	14 h 00	15 h 30
	Île de Gorgona	Livourne	15 h 50	17 h 20

Ligne	A2		départ	arrivée
	Portoferraio – Piombino			
	Portoferraio	Piombino	5 h 20	6 h 20
	Portoferraio	Piombino	18 h 50	19 h 50
	Piombino	Portoferraio	7 h 00	8 h 00
	Piombino	Portoferraio	21 h 00	22 h 00

Ligne	A3		départ	arrivée
<i>mardi</i>	Piombino – Rio Marina – (Île de Pianosa)			
	Rio Marina	Piombino	7 h 00	7 h 45
	Rio Marina	Pianosa	9 h 30	11 h 20
<i>mardi</i>	Piombino	Rio Marina	8 h 35	9 h 20
	Pianosa	Rio Marina	13 h 35	15 h 25

Ligne	A4		départ	arrivée
	Île du Giglio – Porto S. Stefano			
	Giglio Porto	Porto S. Stefano	9 h 10	10 h 10
	Giglio Porto	Porto S. Stefano	16 h 00	17 h 00
	Porto S. Stefano	Giglio Porto	10 h 30	11 h 30
	Porto S. Stefano	Giglio Porto	17 h 25	18 h 25

Ces services ne sont pas garantis si la grève affecte seulement une partie de la journée.