



## Beschwerdeformular zur Einreichung beim Dienstleister

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar  
Piazzale dei marmi n.12 int.2  
57123 Livorno

1. Daten des Beschwerdeführers		
Name*:	Nachname*:	
Bezeichnung (wenn es sich nicht um eine Person handelt):		
Adresse*:		
PLZ*:	Stadt*:	Land*:
E-Mail*:		
Telefon Festnetz/Mobil:		

2. Angaben zum Nutzer (falls abweichend vom Beschwerdeführer) und zu eventuellen weiteren Fahrgästen	
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:

3. Details der Reise	
Falls für die Reklamation relevant, geben Sie bitte Reisebüro / Reiseveranstalter / Ticketverkäufer an:	
Buchungsnummer/Ticketnummer*:	
Abfahrtshafen/Terminal *:	
Ankunftshafen/Terminal *:	
Geplantes Abreisedatum *:	Geplante Abfahrtszeit *:
Tatsächliches Abreisedatum *:	Tatsächliche Abfahrtszeit *:
Geplantes Ankunftsdatum *:	Geplante Ankunftszeit *:
Tatsächliches Ankunftsdatum *:	Tatsächliche Ankunftszeit *:

4. Grund der Beschwerde
Bitte wählen Sie die zutreffenden Punkte aus. Informationen über die durch die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 anerkannten Rechte von Fahrgästen auf See und in der Binnenschifffahrt finden Sie auf der Website der Verkehrsregulierungsbehörde unter der folgenden Adresse:

<input type="checkbox"/> Ticketausstellung / Vertragsbedingungen oder benachteiligende Tarife
<input type="checkbox"/> Rechte von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
<input type="checkbox"/> Informationen im Falle von Stornierungen oder verspäteten Abfahrten
<input type="checkbox"/> Informationen zur Reise
<input type="checkbox"/> Informationen über die Fahrgastrechte
<input type="checkbox"/> Alternative Beförderung oder Rückerstattung bei abgesagten oder verspäteten Abfahrten
<input type="checkbox"/> Unterstützung bei abgesagten oder verspäteten Abfahrten
<input type="checkbox"/> Verspätete Ankunft und Antrag auf finanzielle Entschädigung
Wählen Sie aus, wie Sie bei Fälligkeit eine Entschädigung erhalten möchten: <input type="radio"/> Gutscheine oder andere Dienstleistungen <input type="radio"/> Kreditkarte <input type="radio"/> Überweisung
<input type="checkbox"/> Schwierigkeiten bei der Einreichung einer Beschwerde
<input type="checkbox"/> Sonstiges

## 5. Beschreibung

Bitte beschreiben Sie die Ereignisse in Bezug auf alle Punkte, bei denen Sie das Kästchen im vorherigen Punkt angekreuzt haben.

## 6. Anlagen

Wenn die Beschwerde von einer anderen Person eingereicht wird, legen Sie bitte die Vollmacht bei.

Unterschrift des Beschwerdeführers: \_\_\_\_\_

Ort:	Datum:
------	--------

\* Pflichtfelder.

## Datenschutzinformation

Gemäß den Artikeln 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 ("DSGVO") informiert Sie Toremar Toscana Regionale Marittima S.p.A. als Datenverantwortlicher, dass sie die in dieser Form enthaltenen personenbezogenen Daten für folgende Zwecke verarbeiten wird: Bearbeitung der Beschwerde, Einhaltung von steuerlichen, buchhalterischen und gesetzlichen Verpflichtungen, interne Kontrolldienste. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b) (Erfüllung eines Vertrags, an dem die betroffene Person beteiligt ist, oder die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen) und c) (Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen, einschließlich der Verordnung (EU) 1177/2010 und des Gesetzesdekretes 129/2015) der DSGVO. Für den Fall, dass der Fahrgast eine Beschwerde über den Mangel an PRM-Unterstützung einreicht, geben Sie uns bitte nur die für die Untersuchung der Beschwerde unbedingt erforderlichen Informationen. Dabei handelt es sich um die Verarbeitung spezieller Daten, für die Sie beim Kauf Ihres Tickets bereits eine ausdrückliche Einwilligung erteilt haben. Toremar wird diese Daten nur und ausschließlich zum Zwecke der Beantwortung Ihrer Beschwerde verarbeiten.

Die in das Formular eingegebenen personenbezogenen Daten werden so lange aufbewahrt, wie es für die Untersuchung der Beschwerde und die unverzügliche Rückmeldung erforderlich ist, zusätzlich zu den gesetzlich vorgesehenen Fristen für die Speicherung von Dokumenten.

Die Erreichung der betreffenden Zwecke kann auch durch die Übertragung und Weitergabe von Daten an Dritte, d.h. an Dritte, die zur damit verbundenen Datenverarbeitung befugt sind, als Verantwortliche für die Durchführung oder Erbringung bestimmter, zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses streng sachgemäßer Dienstleistungen, wie Computerdienstleistungsunternehmen, Outsourcingunternehmen, Hafenbehörden, Kontrollbehörden, alles in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Gesetzes über die Datensicherheit, erfolgen. Toremar gibt die Daten an diese Personen weiter, um den gesetzlichen Verpflichtungen, denen sie unterliegt, nachzukommen und sie zu erfüllen.

Die Bereitstellung der angeforderten Daten ist unerlässlich, unabhängig davon, ob sie aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung erworben wurden oder ob sie für die Durchführung des Vertragsverhältnisses streng sachdienlich sind. Jede Weigerung, diese Daten bereitzustellen, macht es unmöglich, die für die Prüfung Ihrer Beschwerde erforderlichen Tätigkeiten auszuführen. Die geltende Gesetzgebung gewährt der betroffenen Person zahlreiche Rechte, einschließlich des Rechts, vom Verantwortlichen der Datenverarbeitung den Zugang zu den Daten sowie deren Berichtigung oder Löschung zu verlangen oder eine Einschränkung der sie betreffenden Verarbeitung zu verlangen oder sich ihrer Verarbeitung zu widersetzen, sowie gegebenenfalls das Recht auf Portabilität der Daten. Zur Ausübung der angegebenen Rechte ist es möglich, sich schriftlich an den Datenverantwortlichen mit Sitz in Piazzale dei Marmi 12, Livorno (57123) oder an die E-Mail - Adresse [dpo@toremar.it](mailto:dpo@toremar.it) zu wenden. Abschließend möchten wir Sie darüber informieren, dass Toremar einen Datenschutzbeauftragten ernannt hat, der unter folgender Adresse erreichbar ist: [dpo@toremar.it](mailto:dpo@toremar.it). Sie haben auch das Recht, eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einzureichen, wenn Sie der Meinung sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt (Art. 77 des DSGVO), oder Sie haben das Recht, bei der zuständigen Behörde eine gerichtliche Klage einzulegen (Art. 79 des DSGVO).