



Formulaire de réclamation à soumettre au fournisseur de services

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

| 1. Données du demandeur de la réclamation | | |
|--|---------|--------|
| Prénom*: | Nom*: | |
| Description (S'il ne s'agit pas d'une personne): | | |
| Adresse postale*: | | |
| Code postal*: | Ville*: | Pays*: |
| E-Mail*: | | |
| Téléphone fixe/mobile: | | |

| 2. Informations de l'utilisateur (si différent du plaignant) et de tout autre passager | |
|--|---------|
| Nom: | Prénom: |
| Nom: | Prénom: |
| Nom::: | Prénom: |
| Nom: | Prénom: |

| 3. Details der Reise | |
|---|------------------------------|
| Si pertinent pour la plainte, veuillez indiquer l'agence de voyage /l'organisateur de voyages/ le vendeur de billets: | |
| Numéro de réservation / Numéro du billet *: | |
| Port de départ / Terminal *: | |
| Port d'arrivée/terminal *: | |
| Date de départ prévue *: | Heure de départ prévue *: |
| Date de départ effective *: | Heure de départ effective *: |
| Date d'arrivée prévue *: | Heure d'arrivée prévue *: |
| Date d'arrivée effective *: | Heure d'arrivée effective *: |

| 4. Motifs de la réclamation |
|---|
| Veuillez sélectionner les éléments correspondants. Des informations sur les droits des passagers des transports maritimes reconnus par le règlement (UE) n° 1177/2010 peuvent être consultées sur le site internet de l'autorité de régulation des transports à l'adresse suivante : https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/ |

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> Émission des billets / conditions contractuelles / tarifs désavantageux |
| <input type="checkbox"/> Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite |
| <input type="checkbox"/> Informations en cas d'annulation ou de départ retardé |
| <input type="checkbox"/> Informations sur le voyage |
| <input type="checkbox"/> Informations sur les droits des passagers |
| <input type="checkbox"/> Assistance en cas de départ annulé ou retardé |
| <input type="checkbox"/> Arrivée retardée et demande de compensation financière Sélectionnez la façon dont vous souhaitez recevoir une compensation, si elle est due: <input type="checkbox"/> Coupons ou autres services <input type="checkbox"/> Carte de crédit <input type="checkbox"/> Virement bancaire |
| <input type="checkbox"/> Difficultés à déposer une réclamation |
| <input type="checkbox"/> Autres |

| |
|---|
| 5. Description |
| <p>Veillez noter ce qui s'est passé en ce qui concerne tous les éléments pour lesquels vous avez coché la case dans le point précédent.</p> |

| |
|--|
| 6. Pièces jointes |
| Si la plainte est déposée par une autre personne, veuillez-y joindre la procuration. |

Signature du demandeur de la réclamation _____

| | |
|--------|-------|
| Lieu : | Date: |
|--------|-------|

* Cases obligatoires.

Informations sur la protection des données

Conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679 ("DSGVO"), Toremar Toscana Regionale Marittima S.p.A. en tant que responsable du traitement, vous informe qu'elle traitera les données personnelles contenues dans ce formulaire aux fins suivantes : Traitement des réclamations, respect des obligations fiscales, comptables et légales, services de contrôle interne. La base juridique du traitement des données à caractère personnel est l'article 6, paragraphe 1, point b) (exécution d'un contrat auquel la personne concernée participe ou exécution de mesures précontractuelles) et point c) (exécution des obligations légales, y compris le règlement (UE) n° 1177/2010 et le décret législatif n° 129/2015) de la DSGVO. Dans l'éventualité où le passager déposer une réclamation au sujet de l'absence de soutien de la part de PRM, veuillez nous fournir uniquement les renseignements strictement nécessaires à l'enquête pour la réclamation. Il s'agit du traitement de données spécifiques pour lesquelles vous avez déjà donné votre consentement exprès lors de l'achat de votre billet. Toremar traitera ces données uniquement et exclusivement dans le but de répondre à votre réclamation.

Les données personnelles saisies dans le formulaire seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour traiter la réclamation et fournir un feedback immédiat, en plus des délais légaux de conservation des documents.

Les finalités en question peuvent également être atteintes par le transfert et la communication de données à des tiers, c'est-à-dire à des tiers autorisés à traiter les données en question, qui sont chargés d'exécuter ou de fournir certains services strictement nécessaires à l'exécution de la relation contractuelle, tels que des fournisseurs de services informatiques, des sociétés d'externalisation, des autorités portuaires, des autorités de contrôle, le tout conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés. Toremar transmet les données à ces personnes afin de se conformer et de remplir les obligations légales auxquelles elles sont soumises.

La fourniture des données demandées est essentielle, qu'elles aient été obtenues en vertu d'une obligation légale ou qu'elles soient strictement pertinentes pour l'exécution de la relation contractuelle. Tout refus de fournir ces données rendra impossible l'exécution des activités nécessaires à l'examen de votre réclamation.

La législation en vigueur accorde à la personne concernée de nombreux droits, notamment le droit d'obtenir du responsable du traitement l'accès aux données, leur rectification ou leur effacement, ou le droit de limiter ou de s'opposer à leur traitement et, le cas échéant, le droit à la portabilité des données. Pour exercer les droits indiqués, il est possible d'écrire au responsable du traitement situé Piazzale dei Marmi 12, Livorno (57123) oder an die E-Mail - Adresse dpo@toremar.it. Enfin, nous vous informons que Toremar a nommé un délégué à la protection des données qui peut être joint à l'adresse suivante : dpo@toremar.it. Vous avez également le droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle si vous estimez que le traitement de vos données personnelles viole la DSGVO (art. 77 de la DSGVO), ou si vous avez le droit de saisir l'autorité compétente (art. 79 de la DSGVO).