



CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT
DES PASSAGERS ET DE LEURS VÉHICULES

SOMMAIRE

Préambule.....	page	3
Art. 1. - Règlement pour le transport	page	4
Art. 2. - Validité du billet	page	4
Art. 3. - Annulation du billet et remboursements	page	5
Art. 4. - Billets perdus ou volés	page	5
Art. 5. - Non-réception des billets achetés sur Internet	page	5
Art. 6. - Pénalités en cas de modification	page	5
Art. 7. - Offres spéciales - restrictions	page	6
Art. 8. - Centre d'appels	page	6
Art. 9. - L'enregistrement	page	6
Art. 10. - Embarquement et débarquement des véhicules	page	7
Art. 11. - Femmes enceintes	page	7
Art. 12. - Mineurs non accompagnés	page	7
Art. 13. - Animaux et espèces protégées	page	8
Art. 14. - Transport d'armes	page	8
Art. 14bis - Bagages	page	8
Art. 15. - Informations sur les passagers	page	9
Art. 16. - Conditions de santé du passager	page	9
Art. 17. - Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite	page	9
Art. 18. - Informations pour l'embarquement et réglementations de Navigation	page	11
Art. 19. - Retard	page	11
Art. 20. - Informations de sécurité et coûts ISPS	page	12
Art. 21. - Déclaration de valeur du véhicule	page	12
Art. 22. - Responsabilité	page	12
Art. 23. - Objets perdus	page	13
Art. 24. - Loi applicable et juridiction compétente	page	13
Art. 25. - CLAUSE DE MEDIATION	page	13

Remarques préliminaires Dans le texte ci-dessous, les mots suivants signifient :

COMPAGNIE/TRANSPORTEUR : 199, Toscana Regionale Marittima S.p.A.
piazzale dei Marmi n.12, interno 2 - 57123 Livorno
code d'identification fiscale (C.F.) : 00274620491

TRANSPORTEUR EXECUTANT : une entreprise autre que le transporteur contractuel qui effectue le transport effectif, en tout ou en partie.

VEHICULE : tout véhicule embarqué avec un passager non affecté au transport de marchandises ; la définition de « véhicule » comprend également les remorques ou les caravanes, même si un autre régime tarifaire est appliqué en raison de leur volume plus important. Les véhicules affectés à une utilisation commerciale (voitures frigorifiques, fourgons, camions) sont exclus de la catégorie ci-dessus, car ils sont régis par la réglementation en matière de transport des objets prévue aux articles 419 et suivants du code maritime.

PASSAGER : toute personne à bord du navire autre que le commandant, qu'un membre de l'équipage ou que toute autre personne employée ou utilisée à quelque titre que ce soit à bord du navire pour ses services.

BILLET : titre de voyage prouvant que le contrat de transport ou le billet de passage ex-article 396 du code italien de la navigation a bien été conclu.

CONTRAT DE SERVICE : Contrat de fourniture de services publics dans le domaine du transport maritime en liaison avec les îles de l'archipel toscan.

La Compagnie se charge du transport des passagers, de leurs bagages et de leurs véhicules selon les conditions générales de transport qui suivent, les normes des articles 396 et suivants du code maritime, le Règlement UE/1177/2010 et le Règlement CE/392/2009, adéquatement publiés à bord des navires, auprès de toutes les Sociétés mandataires à l'émission des billets présentes dans les ports d'embarquement, auprès des guichets de la Compagnie et sur le site Internet. (www.toremar.de)

Un extrait des conditions régissant le transport sur les navires et les navires à grande vitesse de la Compagnie est reporté sur le billet.

Les informations concernant les droits des passagers sur la base du Règlement UE/1177/2010, également indiquées dans la « Charte des services », sont disponibles à bord des navires, auprès de toutes les Sociétés mandataires à l'émission des billets présentes dans les ports d'embarquement, auprès des guichets de la Compagnie et sur le site Internet. (www.toremar.de)

Les conditions générales de transport sont sujets des variations et à des modifications afin qu'elles soient cohérentes avec la réglementation en vigueur. Le texte des conditions générales de transport en vigueur est disponible sur le site Internet de la Compagnie (<http://www.toremar.it/fr/>) et fait foi pour déterminer la teneur du contrat.

Si vous avez des réclamations, veuillez remplir le formulaire " Réclamation " sur le site internet de la compagnie.

Art. 1
RÈGLEMENT POUR LE TRANSPORT

L'objet du contrat est le transport de personnes, de leurs véhicules et de leurs bagages telle qu'elle est régie par ces conditions générales, par les articles 396 et suivants du code maritime, ainsi que par les règlements UE/1177/20110 et CE/392/2009.

Le transport des voitures embarquées est régi par les normes italiennes en matière de transport des bagages des passagers (articles 410 et suivants du code maritime), par les présentes conditions générales, ainsi que par le Règlement CE/392/2009.

Le nom du navire qui effectuera le transport est donné à titre purement indicatif, car le Transporteur est libre de l'effectuer avec un autre navire, même s'il présente des caractéristiques différentes ou s'il appartient à un autre transporteur.

Le Transporteur décline toute responsabilité en cas de dommages causés au passager en raison du retard ou de l'annulation du transport si l'événement est dû à un cas fortuit ou de force majeure, à de mauvaises conditions météorologiques en mer, à des grèves ou à des défaillances techniques constituant un cas de force majeure, ou à toute autre cause qui ne lui sont pas imputables. En cas de conditions susceptibles de compromettre la sécurité du navire ou des passagers, le Commandant du navire peut décider de modifier l'itinéraire.

Pour le régime de responsabilité concernant le transport des passagers, de leurs bagages et de leurs voitures et pour tout ce qui n'est pas prévu dans ces conditions générales, il est fait référence aux normes du code maritime en vigueur ainsi qu'aux règlements communautaires en vigueur.

Les passagers sont responsables de leurs bagages et de leur contenu jusqu'au débarquement.

La durée des traversées est donnée à titre indicatif. Elle est calculée par rapport à la distance entre les ports dans des conditions météorologiques marines favorables.

Le Transporteur ne pourra pas être retenu responsable des retards dus aux opérations portuaires effectuées par du personnel ne dépendant pas de lui.

Art. 2
VALIDITÉ DU BILLET

Pour voyager sur les navires et les navires à grande vitesse de la Compagnie, le passager doit être muni d'un billet. Ce billet est la preuve qu'un contrat a été passé pour le voyage indiqué. Les véhicules sont indiqués sur le billet du passager ou sur des billets rattachés au billet du passager.

Le billet de passage est nominatif et incessible. Il est valable uniquement pour le transport qui y est indiqué. Le passager est tenu de conserver le contrat/billet afin de justifier de son droit de voyager et de le présenter à tout officier du navire ou employé de la compagnie qui le lui demanderait.

Si le personnel en service sur le navire autorise l'embarquement, il est possible, à titre exceptionnel, d'acheter les billets à bord des navires et des navires à grande vitesse. Le cas échéant, outre le prix de la traversée, le passager devra s'acquitter des frais de confection à bord qui seront appliqués selon le schéma ci-dessous.

– Non-résidents:		
◊ Passagers	€.	5,00
◊ Motos	€.	5,00
◊ Véhicules, etc.	€.	5,00
◊ Fret	€.	5,00
– Résidents :		
◊ Passagers	€.	1,00
◊ Motos	€.	2,00
◊ Véhicules, etc.	€.	3,00
◊ Fret	€.	3,00

Les passagers qui ne sont pas en mesure de présenter leur billet lors d'un contrôle sont tenus de payer le prix entier du billet plus les frais de confection à bord, appliqués selon le schéma ci-dessous :

– Non-résidents:		
◊ Passagers	€.	10,00
◊ Motos	€.	10,00
◊ Véhicules, etc.	€.	

10,00	
◇ Fret	€. 10,00
– Résidents :	
◇ Passagers	€. 1,00
◇ Motos	€. 2,00
◇ Véhicules, etc.	€.
3,00	
◇ Fret	€. 3,00

Lorsqu'il reçoit son billet, le client est tenu de vérifier que toutes les données correspondent à ce qu'il a demandé et que les informations concernant son véhicule correspondent bien à celles indiquées sur la carte grise. Le Transporteur décline toute responsabilité pour les erreurs ou les omissions signalées postérieurement.

Les offres et les conditions publiées peuvent subir des variations jusqu'à l'émission du billet.

Art. 3
ANNULATION DU BILLET ET
REMBOURSEMENTS

Les billets émis au tarif ordinaire peuvent être remboursés à condition que le passager annule son voyage avant la date prévue pour le départ et que l'annulation soit prouvée par un cachet apposé par un guichet du Transporteur, une billetterie de port ou une agence de voyage agréée indiquant la date et l'heure.

Le passager doit présenter une demande de remboursement à l'agence qui a émis le billet ou au Transporteur dans les autres cas. Le remboursement est toujours soumis aux pénalités suivantes :

- 10 % pour les passages annulés jusqu'à la veille du départ ; (le jour de l'annulation n'est pas compté dans le calcul des coûts)
- 25 % pour les passages annulés le jour du départ jusqu'à 30 minutes avant celui-ci.
- Les frais de réservation, les suppléments et les autres frais seront calculés et non remboursés.

Aucun remboursement n'est dû pour les passages non annulés avant le départ selon les modalités ci-dessus.

La non-utilisation du billet à la date de départ pour des raisons non imputables à la

Compagnie ne donne droit à aucun remboursement.

Les frais de réservation ne sont jamais remboursables.

Le droit à un remboursement devient caduc si la demande n'est pas présentée au plus tard le 31 janvier de l'année suivante de la date de départ initialement prévue.

Art. 4
BILLETS PERDUS OU VOLÉS

La perte ou le vol d'un titre de voyage doit être immédiatement signalé à l'agence émettrice ou au bureau portuaire du transporteur contractant au moment du départ.

Nous ne pourrions émettre un duplicata que si le billet d'origine n'a pas été utilisé, sur présentation d'une pièce d'identité et moyennant paiement de 10,00 € pour couvrir les frais administratifs et de gestion engagés à cette fin.

Art. 5
NON-RÉCEPTION DES BILLETS ACHETÉS SUR
INTERNET

Sans préjudice de ce que prévoit l'article 4 qui précède, la non-réception d'un titre de voyage pour une raison non imputable au Transporteur, dont, à titre d'exemple et non exhaustif, l'indication inexacte de l'adresse fournie par le passager, le dysfonctionnement de son réseau Internet ou de téléphone mobile, le dysfonctionnement de l'ordinateur ou du téléphone du passager, doit être rapidement signalée à notre service d'assistance à l'adresse suivante : info@mobyhines.fr.

Nous ne pourrions émettre un duplicata que si le billet d'origine n'a pas été utilisé, sur présentation d'une pièce d'identité et moyennant le paiement de 10,00 € pour couvrir les frais administratifs et de gestion engagés à cette fin.

Art. 6
PÉNALTÉS EN CAS DE MODIFICATION

Les modifications d'horaire ou de date de départ sont acceptées, dans la limite des places et espaces disponibles et à condition

que la demande soit faite aux bureaux suivants:

- au centre d'appels pendant les heures d'ouverture et aux agences de voyage, au moins cinq heures avant le départ réservé
- aux billetteries du port, au moins 30 minutes avant le départ prévu moyennant le paiement de nouveaux frais de réservation en plus du paiement des différences tarifaires éventuelles.

La modification relative à la destination (par exemple : de Rio Marina à Portoferraio) entraîne l'annulation de la réservation, avec les pénalités relatives et l'émission d'un nouveau billet.

La différence éventuelle de tarif et les modifications concernant le nombre de passagers, de véhicules, de catégories de véhicule et d'installations sont remboursées par l'agence émettrice moyennant l'application des pénalités prévues au paragraphe 2 de l'article 3.

La variation est autorisée uniquement dans le cadre des départs prévus.

Le billet d'origine précédent la modification doit obligatoirement être remis à l'agence qui l'a modifié.

Art. 7

OFFRES SPÉCIALES - RESTRICTIONS

Les offres spéciales comportent certaines restrictions :

- Elles sont disponibles jusqu'à épuisement des places qui leur sont destinées (variables en fonction des dates et heure de départ et de la traversée).
- Les billets faisant l'objet d'une offre spéciale ne peuvent pas être modifiés.
- Les billets émis avec des offres spéciales ne sont pas remboursables, en tout ou en partie, sur aucune ligne/traversée.
- En règle générale, les offres spéciales ne sont ni rétroactives ni cumulables avec d'autres réductions ou promotions.
- Les véhicules embarqués avec les passagers peuvent faire l'objet d'initiatives promotionnelles.

- Les véhicules affectés au transport de marchandises (avec ou sans chargement) ne peuvent pas profiter des initiatives promotionnelles.

TARIF SPÉCIAUX RÉSIDENTS/NATIFS

Afin de pouvoir bénéficier des tarifs pour les résidents, les natifs et de manière générale des tarifs spéciaux, les passagers doivent présenter à l'achat du billet et à l'embarquement une pièce d'identité en cours de validité attestant le droit à prestation pour l'avantage demandé.

Pour les véhicules, les passagers devront présenter la carte grise attestant que celui-ci est au nom de la personne qui demande l'avantage.

En cas de non-présentation de la carte grise à l'embarquement, le billet sera considéré annulé et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Art. 8

CENTRE D'APPELS

Nous disposons d'un Centre de réservation international, en service tous les jours 9h00 à 18h00, qui peut être contacté :

- par messagerie à l'adresse suivante : info@mobyhines.fr.

Tout message reçu après la fermeture des bureaux le jour même est considéré comme délivré le lendemain.

Art. 9

L'ENREGISTREMENT

Le délai limite pour se présenter à l'enregistrement est de 30 minutes, aussi bien pour les passagers sans véhicule que pour ceux ayant un véhicule à embarquer, sauf dispositions contraires émanant des Autorités. Passé ce délai, la réservation n'est plus valide et l'embarquement n'est plus garanti.

Pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite, les dispositions sont celles prévues à l'article 17.

Les passagers ayant un billet émis avant le jour du départ sont tenus de s'assurer que le service pour lequel le titre de passage a été émis n'a pas subi de modification indépendantes de la volonté de la Compagnie.

Art. 10
EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT DES
VÉHICULES

La longueur et la hauteur des véhicules doivent être considérées hors tout, y compris l'attelage de remorquage, la barre de remorquage ou autre.

Les camping-cars, les caravanes, les véhicules tout terrain ou les véhicules ayant une hauteur ou un encombrement supérieur à 1,80 mètres du sol (ou de plus de 1,85 mètres de large bien que ne faisant l'objet d'aucun supplément pour la largeur) doivent être signalés lors de la réservation. En cas de non respect ou de discordance de ce qui précède, le Transporteur peut décider d'annuler la réservation et de mettre automatiquement les passagers sur la liste d'attente du jour même, moyennant le paiement de la différence si elle est due.

Les véhicules ne sont pas embarqués dans l'ordre chronologique de leur arrivée sur le quai, mais selon les dispositions du Commandant du navire /ou de ses subalternes. Ils peuvent être garés sur n'importe quel pont de la soute du navire. Les véhicules doivent être garés à l'emplacement attribué:

- le frein à main tiré ;
- une vitesse enclenchée ;
- les phares éteints ;
- les systèmes électriques d'alarme et d'antivol désactivés ;
- les portes et le coffre verrouillés.

Les véhicules alimentés au GPL doivent être signalés au personnel lors de la réservation et de l'embarquement.

Les véhicules sont débarqués par le passager et sous sa responsabilité.

Le passager est responsable de son véhicule lors de l'embarquement et du débarquement

Au titre de l'article 412 du code maritime, tout dommage apparent aux voitures ou tout autre fait dommageable ayant eu lieu à bord des navires doit être déclaré avant le débarquement. Pour cela, le passager doit présenter une déclaration à l'un des officiers de bord qui se chargera du constat à l'aide du formulaire prévu à cet effet, que

le passager devra signer. Sans cette forme, la réglementation n'est pas possible.

Les véhicules affectés au transport de marchandises doivent réserver leurs passages auprès des billetteries des ports d'embarquement et sont soumis aux tarifs prévus pour le transport de marchandises. Ils ne font donc pas partie de la catégorie « véhicules embarqués » prévus aux présentes conditions.

Art. 11
FEMMES ENCEINTES

Les passagères enceintes peuvent embarquer à leurs risques 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.

Art. 12
MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Les mineurs âgés de 12 à 17 ans révolus peuvent voyager seuls sous la responsabilité des personnes exerçant l'autorité parentale.

Ils devront pour cela présenter à l'embarquement une déclaration écrite contenant toutes les indications reportées sur le billet, déclaration avec laquelle les parents ou les personnes exerçant l'autorité parentale assument la responsabilité liée au voyage effectué par le mineur en joignant, en outre, le livret de famille et une pièce d'identité des signataires.

Les passagers âgés de moins de 12 ans ne peuvent pas voyager seuls. Ils doivent être accompagnés à l'embarquement, au débarquement et pendant le voyage par au moins un passager majeur.

Art. 13
ANIMAUX ET ESPÈCES PROTÉGÉES

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 de vaccination en cours de validité.

Conformément au décret 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 des 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'article 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.

Art. 14
TRANSPORT D'ARMES

Conformément au Règlement pour la navigation maritime, décret présidentiel n° 328 du 15 février 1952, art. 384 - « Au moment de l'embarquement, les passagers doivent remettre au commandant du navire, qui les prend en charge jusqu'au moment du débarquement, les armes et les munitions qu'ils possèdent. Le retrait des armes ou munitions des personnes qui les détiennent en raison de leur travail ou de leur service est admis uniquement pour des motifs graves et après vérification écrite préalable »

Si un passager ne signale pas qu'il voyage avec une arme, il sera sanctionné conformément à l'article 1199, paragraphe 2 du code maritime, à moins que le délit commis ne soit plus grave.

Art. 14bis
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 des dits objets, à majorer des dommages et intérêts, au titre de l'art. 410 du code maritime.

Les échantillons de collections de représentants des ventes sont également admis en tant que bagage jusqu'à un maximum de 20 kg.

La Compagnie décline toute responsabilité en cas de vol des objets ou des bagages non gardés, qui doivent toujours rester sous le contrôle du passager.

Le Transporteur est responsable des bagages qui lui ont été remis au titre de l'art. 412 du code maritime ou dans tous les cas du Règlement CE/392/2009, à moins que celui-ci ne prouve que la perte ou la détérioration sont dues à une cause ne pouvant lui être imputée.

Le passager est tenu de signaler au commandant du navire, aux agents ou aux officiers de la compagnie dans le port de débarquement - sous peine de refus de la réclamation - la perte ou la détérioration des bagages et autres effets personnels ou du véhicule embarqué au moment de la restitution s'il s'agit d'une perte ou d'une

détérioration apparente ou dans les trois jours à dater de la restitution s'il s'agit d'une perte ou d'une détérioration non apparente.

Le Transporteur n'est pas responsable de la perte ou des détériorations des bagages et des objets que le passager ne lui a pas remis, à moins que ce dernier ne puisse prouver que les causes sont imputables à celui-ci.

La Compagnie dispose d'un droit de gage sur les bagages pour le paiement des frais dus par le passager concernant le transport au titre de l'art. 416 du code maritime.

Lorsque le passager remplit ses obligations, la Compagnie est tenue à lui remettre les bagages au lieu établi par contrat. Si le passager ne remplit pas ses obligations, au titre de l'article 416 du code maritime, la Compagnie a le droit de procéder à la vente des bagages conformément aux normes du Code civil italien en vigueur en la matière (articles 1515, 2797 du Code civil italien et 83 des dispositions d'application).

Art. 15 **INFORMATIONS SUR LES PASSAGERS**

Conformément au décret-loi n° 251 du 13 octobre 1999 transposant la Directive CEE 98/41 du 18 juin 1998 et aux réglementations relatives à l'application du code ISPS en matière de normes antiterrorisme, nous vous communiquons que tous les passagers à l'embarquement sont tenus de communiquer au Transporteur d'éventuelles informations relatives à leur nécessité de soins particuliers ou d'assistance, Tous les passagers, y compris les mineurs, doivent présenter un document d'identité valide à l'embarquement. Sinon, l'embarquement sera refusé.

Les passagers sont également tenus de communiquer dès la réservation leur identité : NOM et PRÉNOM, SEXE, TRANCHE D'ÂGE (bébé, enfant, adulte) et nationalité. Le passager est tenu de communiquer toute variation de données personnelles, en cas de différences entre le moment de la réservation et celui de l'embarquement.

Nous ne conservons les données personnelles, collectées aux termes du

présent article, que pour la durée nécessaire aux fins du décret susmentionné ou conformément à ce que prévoit le décret législatif n° 196/2003.

Art. 16 **ÉTAT DE SANTÉ DU PASSAGER**

Aucun médecin n'étant présent à bord, le Transporteur n'accepte donc pas de passager ayant besoin d'assistance médicale pendant le transport, à l'exception des dispositions de l'art. 17 qui suit.

Le Transporteur embarquera ledit passager en déclinant toute responsabilité à son sujet sur présentation d'un certificat médical émis dans les 48 heures précédant le départ par une structure de la santé publique (hôpital, établissement public de santé local) ou un généraliste, attestant que le passager n'a pas besoin d'assistance médicale pendant le transport.

Le commandant a le droit de refuser l'embarquement à quiconque présente une condition physique ou mentale ne lui permettant pas d'effectuer le voyage ou à toute personne sous effet des stupéfiants, hallucinogènes ou alcool rendant son comportement dangereux pour sa propre personne ou vis-à-vis des autres passagers. Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le passager n'aura pas droit aux dommages et intérêts tout comme il n'aura pas le droit de se soustraire à sa responsabilité en cas de dommages causés à sa propre personne, au navire, aux biens et équipements, aux tiers ainsi qu'aux biens des tiers.

L'acceptation du passager à bord de la part du Transporteur ne devra pas être considérée comme un renoncement à son droit à faire valoir, par la suite, ses réserves quant à l'état du passager, que le Transporteur en ait ou non connaissance au moment de l'embarquement ou du départ du navire.

Art. 17 **PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

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 <http://www.toremar.it/fr/>) 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'heure 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.

Art. 18

INFORMATIONS POUR L'EMBARQUEMENT ET RÉGLEMENTATIONS DE NAVIGATION

Lors de l'embarquement, les passagers sont tenus de ne laisser dans leur véhicule aucun objet de valeur et de prendre le nécessaire pour la traversée, car il est interdit d'accéder à la soute en cours de navigation. La société de transport n'est pas responsable des pertes d'objets de valeur ou d'équipement à l'intérieur du véhicule. Si le navire est pourvu d'une entrée réservée aux piétons, seul le chauffeur peut accéder à la soute avec la voiture, les autres passagers devant utiliser l'escalier sur les côtés en ayant avec eux l'exemplaire pour l'embarquement.

Il est formellement interdit de quitter le navire après avoir effectué les opérations d'embarquement.

Art. 19

RETARD

1. Retard au départ

- I. 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.
- II. 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.
- III. En cas de départ retardé, 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 3.

IV. Lorsque le service maritime ne peut plus s'effectuer, nous organisons, si cela est possible et dans les meilleurs délais, d'autres services de transport pour les passagers.

V. 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.

VI. Conformément aux prévisions visées au Règlement CE/1177/2010, 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 :

- 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 ;
- 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.

2. II. Retard à l'arrivée

I. 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 :

- à 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre soixante et cent dix-neuf minutes ;
 - 50 % du prix du billet en cas de retard d'au moins cent vingt minutes ;
 - 100 % du prix du billet si la Compagnie ne fournit pas d'autres services ou les informations citées aux points précédents.
- II. L'indemnité est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnité.
- III. 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.

Au titre de l'art. 19.6 du Règlement UE/1177/2010, le seuil minimum au-dessous duquel la compensation financière n'est pas prévue s'élève à 6 euros.

Les points 1.III. 2. I., 2.II et 2.III 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.

Art. 20 **INFORMATIONS DE SÉCURITÉ ET COÛTS ISPS**

Conformément au code international ISPS concernant les normes antiterrorisme, nous informons les passagers qu'ils sont tenus de présenter leur billet de voyage et une pièce d'identité si un officier du navire le leur demande. Les passagers sont également tenus d'autoriser les inspections de leurs bagages sur demande. Ces contrôles peuvent également être effectués par les structures portuaires.

Nous rappelons aux passagers que pendant

l'arrêt du navire dans le port, il est interdit de s'approcher à moins de 50 mètres du navire et des amarres.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'application du code ISPS, le Transporteur informe les passagers que les autorités portuaires pourraient disposer des demandes supplémentaires ainsi que le paiement de taxes supplémentaires, non encore quantifiées.

Art. 21 **DÉCLARATION DE VALEUR DU VÉHICULE**

Nous précisons que, limitativement aux dommages matériels directs éventuellement subis pendant le transport des véhicules, en vertu de la réglementation en vigueur, pour tout fait imputable au Transporteur, par dérogation aux dispositions de l'art. 412 du code maritime, le Transporteur renonce à profiter du plafond d'indemnité, à condition que toutes les autres conditions légales et contractuelles donnant droit à l'indemnité du dommage éventuel existent. Par conséquent, celui-ci sera indemnisé en totalité, sans aucun plafond.

Il n'est donc pas nécessaire que les passagers présentent une déclaration de valeur de la voiture avec laquelle ils voyagent.

Art. 22 **RESPONSABILITÉ**

De l'embarquement au débarquement, les passagers doivent s'en tenir aux dispositions du commandement de bord ; ils doivent par ailleurs se comporter de manière diligente et prudente, veiller à leur sécurité, ainsi qu'à celle des personnes et des animaux qui sont sous leur responsabilité, ainsi qu'à la sécurité de leurs affaires et ce, d'autant plus que les conditions météorologiques marines le requièrent.

La Compagnie ne sera en aucun cas tenue pour responsable des pertes ou dommages causés par un autre véhicule aux véhicules embarqués ou aux choses qui s'y trouvent, à moins qu'ils ne lui soient directement imputables. Toute réclamation sera directement réglée entre les parties impliquées.

Art. 23
OBJETS PERDUS

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

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

Art. 24
LOI APPLICABLE ET JURIDICTION
COMPÉTENTE

Le contrat de transport de passagers, de leurs bagages et des véhicules embarqués est régi, à l'exception de ce qui est prévu dans les présentes conditions, par la loi italienne et notamment par le code maritime et les Règlements communautaires en vigueur.

Pour tout litige naissant de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, la juridiction compétente est exclusivement celle du siège social du transporteur. D'autre part, si le passager résident en Italie est considéré comme consommateur en vertu de la réglementation italienne en vigueur, la juridiction de la résidence ou celle du domicile élu aura la compétence exclusive.

Art. 25
CLAUSE DE MEDIATION

MOBY Lines Europe GmbH, Klingholzstrasse 7, 65189 Wiesbaden, n'arrange des transferts par ferry que pour l'entreprise de transport TOREMAR, Toscana Regionale Marittima S.p.A., dont le siège social est situé à Piazzale dei Marmi n. 12, interno 2 - 57123 Livorno, Italie. Le contrat de transport n'existe donc qu'entre le passager et l'entreprise de transport Moby S.p.A. En ce qui concerne le transport en ferry, seules les conditions générales de transport dans la version en vigueur

établies par TOREMAR, Toscana Regionale Marittima S.p.A. s'appliquent pour le transport de passagers avec ou sans véhicule. MOBY Lines Europe GmbH, Wiesbaden, Allemagne, est exclusivement responsable en ce qui concerne la réception et le traitement réglementaires des réservations. Toute responsabilité de MOBY Lines Europe GmbH, Wiesbaden, concernant l'exécution du contrat de transport est exclue.