CHARTE DES SERVICES

CONCERNANT LE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT MARITIME ENTRE LA SARDAIGNE ET LA CORSE

LIGNE S. TERESA GALLURA – BONIFACIO ET VICE VERSA

rév. 3.1 – novembre 2026 traduit de l'italien

Index

1. PRÉSENTATION DE LA CHARTE 3
1.1 Dispositions légales 3
1.2 Les principes directeurs de la charte 3
1.3 Objectif de la charte 4
2. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE 5
2.1 Structure juridique 5
3. L'OFFRE COMMERCIALE 6
3.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables 6
3.2 Achat des titres de voyages 6
3.3 Bagages 7
3.4 Transport des animaux 7
3.5 Service d'information 8
4. CONDITIONS DE TRANSPORT 9
4.1 Remarques préliminaires 9
4.2 Obligations des passagers 9
4.3 Sanctions pour les passagers 9
4.4 Droits des passagers 10
4.5 Personnes à mobilité réduite (PMR) 10
4.6 Femmes enceintes 12
4.7 Objets perdus 12
5. RELATIONS AVEC LES USAGERS 13
5.1 Bureau des relations avec le public 13
5.2 Procédure de réclamation applicable aux faits qui pourraient donner lieu à un dédommagement / à une indemnité 13
5.3 Procédure de conciliation 13
5.4 Autorités de régulation des transports – Avis aux passagers 14
6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE 15
6.1 Facteurs de qualité, indicateurs et standards 15
6.2 Enquêtes sur la satisfaction des clients 16
6.3 Modification, diffusion et mise à jour de la charte des services 17
6.4 Couverture d'assurance 17
6.5 Observatoire de la qualité de l'entreprise 17
6.6 Services garantis en cas de grève 17

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 n° 244, article 2 alinéa 461 du 24 décembre 2007.
- Le règlement (UE) 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.
- Le décret législatif n° 129 du 29 juillet 2015 relatif aux sanctions applicables aux violations des dispositions du règlement (UE) 1177/2010.

1.2 Les principes directeurs de la charte

- *Égalité et impartialité*
  - ◊ Indépendamment de la nationalité, du sexe, de l'ethnie, 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, ainsi que sous forme d'avis sur notre site web et dans les billetteries.
  - ◊ 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 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

L'objectif de la charte est d'améliorer la qualité des services fournis et la relation entre les usagers et le prestataire de services.

Pour les passagers, la charte est :

- un moyen d'information, parce qu'elle :
  - ◊ fournit des informations concernant 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 (cf. paragraphe 5.1 du présent document) ;
  - ◊ 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.

2. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

2.1 Structure juridique

MOBY S.p.A. s'est vu attribuer par la Région autonome de Sardaigne, dans le cadre de la procédure d'appel d'offres lancée par la Région Sardaigne, le service public de transport maritime en continuité territoriale entre la Sardaigne et la Corse – « Ligne S.Teresa Gallura – Bonifacio et v.v. », pour la période du 1.Novembre 2026 jusqu'au 31. octobre 2027.

Le conseil d'administration est composé de cinq membres :

Gualtiero Brugger	Président
Achille Onorato	Administratrice délégué
Beniamino Carnevale	Conseiller
Senn Lanfranco	Conseiller
Maria Stella Coccia	Conseillère

3. L'OFFRE COMMERCIALE

3.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables

Nous exploitons le transport maritime en continuité territoriale entre la Sardaigne et la Corse sur la ligne S. Teresa Gallura – Bonifacio et vice versa pour la période du 1.novembre 2026 jusqu'au 31.octobre 2027 avec les horaires suivants :

dal 01/11/2026 al 15/01/2027						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:30	08:20		S.Teresa	07:30	08:20
S.Teresa	11:00	11:50		S.Teresa	11:00	11:50
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	18:50	19:40		S.Teresa	19:00	19:50
Bonifacio	09:00	09:50		Bonifacio	09:00	09:50
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	20:10	21:00		Bonifacio	20:20	21:10

dal 01/04/2027 al 27/6/2027 - dal 14/09/2027 al 31/10/2027						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:00	07:50		S.Teresa	10:20	11:10
S.Teresa	10:20	11:10		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	19:00	19:50
S.Teresa(1)	18:50	19:40		Bonifacio(2)	08:30	09:20
Bonifacio	08:30	09:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	20:20	21:10
(1) solo il sabato e prefestivi				(2) solo nei festivi preceduti da un prefestivo		

dal 28/06 al 13/9						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:00	07:50		S.Teresa	07:00	07:50
S.Teresa	10:20	11:10		S.Teresa	10:20	11:10
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	18:50	19:40		S.Teresa	19:00	19:50
Bonifacio	08:30	09:20		Bonifacio	08:30	09:20
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	20:10	21:00		Bonifacio	20:10	21:00

Cependant, il est conseillé de vérifier les horaires de départ sur le site web ou aux guichets avant de planifier votre départ.

Dans la période du 16.janvier au 31.mars 2027, le service sera assuré par Ichnusa Lines de Genova Trasporti Marittimi srl.

3.2 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.moby.it ;
- dans les ports d'embarquement, cf. paragraphe « 3.5 Service d'information ». Les billetteries ont des horaires d'ouverture qui dépendent de l'activité nautique, mais elles ouvrent au moins une heure avant l'horaire de départ du navire ;
- dans les nombreuses agences de voyage situées sur tout le territoire italien qui sont autorisées à vendre les billets Moby ;
- dans le centre d'appel par Mail an info@mobylines.fr

Les principaux tarifs appliqués, comprenant les frais portuaires, pour la période du 1er novembre 2026 au 31 mars 2027, sont les suivants :

categoria		tariffa	
		dal 01/11 al 14/11	dal 15/11 al 31/03
passeggeri	ordinari	17,05	18,45
	bambini inferiori a 4 anni	gratuito	gratuito
	ragazzi (4-12 anni)	13,24	14,64
	animali domestici	3,50	3,50
	merce in colli	7,00	7,00
veicoli	auto sino a 4,00 ml	19,51	21,01
	auto oltre a 4,00 ml	22,91	24,41
	moto	22,50	23,40
	biciclette	2,00	2,00

Pour les catégories non incluses dans le tableau précédent et pour toute augmentation ou réduction, veuillez vous référer aux guichets du port ou au centre d'appels.

3.3 Bagages

Les bagages sont embarqués avec les passagers. Aucun service de garde n'est prévu.
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.

3.4 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.

3.5 Service d'information

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

- notre site web www.moby.it;
- le centre d'appel par Mail an info@mobylines.fr ;
- les billetteries ci-dessous situées dans les ports d'embarquement:

S.Teresa Gallura
Banchina La Punzesa
tel. 0039 0789.751449
email steresa.porto@moby.it

Bonifacio
Quai Sott à Portigliola
tel. 0033 (0) 495 730029
email bonifacio.porto@moby.it

ouvertes au moins avant l'heure de départ et jusqu'au départ du navire, également disponibles pour information et assistance téléphonique aux heures suivantes :

du lundi au samedi

Guichet de S.Teresa	Guichet de Bonifacio
De 07:00 à 09:30 " 12:00 " 15:00 "17:00 " 19:30	De 07:30 heures à 09:20 12:00 " 13:15 17:30 " 18:30

Dimanche et jours fériés italien

Guichet de S. Teresa	Guichet de Bonifacio
de 08:00 à 13 :00 " 15:30 " 16:30 " 17 :00 " 19 :30	de 09:30 à 11 :20 " 14 :00 " 15 :50 " 17:30 " 18:30

ces horaires sont valable pendant la période de service de Moby.

- les nombreuses agences de voyage autorisées à vendre les billet Moby ;

Dans la période du 16. Janvier au 31. mars 2027, au cours de laquelle le service sera assuré par Ichnusa Lines, le call center de Moby sera toujours disponible pour les informations à la clientèle.

Nous vous rappelons que le texte intégral des documents suivants :

- Conditions générales de transport S. Teresa-Bonifacio et vice versa
- Charte des services
- Règlement (UE) 1177/2010

peut être consulté sur le site Internet www.moby.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 ITALIE
www.autorita-trasporti.it

Moby adresse à la Région Sardaigne un avis d'information dans un délai maximum de 6 heures en référence à toute perturbation relative aux services de connexion couverts par la présente Charte et envoie, dans un délai de 48 heures, un rapport sur les actions mises en œuvre dans le but de remplir les obligations prévues en cas de perturbations. En ce qui concerne les départs/arrivées, ceux qui ont un retard de plus de 30 minutes font partie des inefficacités à signaler.

4. CONDITIONS DE TRANSPORT

4.1 Remarques préliminaires

Toute personne utilisant les prestations de Moby S.p.A. est tenue de respecter les indications contenues dans les « Conditions générales de transport S. Teresa-Bonifacio et vice versa » 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 » est disponible sur le site web www.moby.it, auprès des billetteries dans les ports et à bord des navires respectifs.

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

- le règlement (UE) 1177/2010,
- le code maritime,
- les conditions générales de transport de Moby.

4.2 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.

4.3 Sanctions pour les passagers

Le billet de passage est personnel et incessible. Il est valable uniquement pour le transport qui y est indiqué.
Le passager est tenu de conserver le billet pour justifier son droit de voyager et de le présenter à la demande du personnel de contrôle désigné par la Compagnie, tant à bord qu'au débarquement. Le personnel, qui est muni d'une pièce d'identité que nous lui avons nous-mêmes délivrée, peut aussi être en tenue civile lors de l'exercice de ses fonctions.

S'il s'avère qu'un passager n'a pas de billet ou qu'il n'est pas en mesure de prouver qu'il en est propriétaire, il est tenu de payer le double du prix du billet, sans préjudice de toute indemnisation pour les dommages relatifs.
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 :

Moby S.p.A. Via Larga 26
20122 Milano ITALIE

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

4.4 Droits des passagers

Les passagers qui utilisent les prestations de transport ont droit :

- de voyager en toute sécurité et tranquillité ;
- d'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 ;
- d'être traités avec politesse et respect par tout le personnel chargé de la fourniture des prestations de services ;
- à ce que le personnel chargé du service clientèle soit clairement identifié ;
- de faire une réclamation ;
- d'exprimer des jugements et de faire des propositions ;
- à l'utilisation des prestations de services conformément aux standards définis au chapitre « 6. 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 d'arrivée dès que ces informations sont disponibles.
2. Si nos passagers manquent leur correspondance en raison de l'annulation d'un service ou d'un retard, nous nous efforçons, dans la mesure du raisonnable, de les informer des correspondances alternatives.

Pour tout ce qui n'est pas spécifié, veuillez-vous référer aux dispositions du Règlement (UE) 1177/2010 concernant le droit des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure et du Décret législatif 129/2015 « sanctions applicables aux violations des dispositions du Règlement (UE) 1177/2010 ».

4.5 Personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans les limites prévues par le Règlement UE/1177/2010, nous acceptons 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 nous nous engageons 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, dans les billetteries et à bord des navires).

1. Assistance dans les ports :

la personne à mobilité réduite (PMR) 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 du port.

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 hébergement, 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 demande de l'assistance, en précisant le type d'assistance, lors de l'achat du billet, ou à la billetterie du port de départ (dont les coordonnées sont disponibles sur le site www.mobylines.fr et dans le document dont au paragraphe 3.5), par e-mail à l'adresse info@mobylines.fr, au moins 48 heures avant le départ. 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. à ce que, si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est accompagnée d'un animal d'assistance, celui-ci soit 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. à ce que, 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, le passager auquel ils appartiennent soit indemnisé. Si nécessaire, tous les efforts sont déployés pour fournir rapidement du matériel de remplacement.

4.6 Femmes enceintes

Les passagères enceintes peuvent embarquer à leurs risques et périls et sous leur responsabilité, et, le cas échéant, elles doivent 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.

4.7 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.st-bon@moby.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.

5. RELATIONS AVEC LES USAGERS

5.1 Bureau des relations avec le public

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

Moby S.p.A.
Ufficio relazioni con il
Pubblico Via Larga 26
20122 Milano
ITALIE
fax 0039 0586.224624
e-mail urp.st-bon@moby.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 notre possession, et d'y répondre, conformément aux dispositions de la loi n° 241 de 1990.

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

Les réclamations peuvent être déposées dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service a été fourni ou du moment où le service aurait dû être fourni, de la manière suivante :

- en remplissant le formulaire mis à disposition dans la section « réclamations » du site www.mobylines.fr
- par écrit, par lettre recommandée, à l'adresse indiquée au paragraphe 5.1 de la présente Charte, en utilisant le formulaire téléchargeable dans la section "réclamations" du site www.mobylines.fr ;

Dans un délai d'un mois à compter de la réception d'une réclamation, nous vous informons si celle-ci a été acceptée, rejetée ou si elle est encore à l'étude. Le délai de réponse définitive ne peut excéder deux mois à compter de la réception d'une réclamation.

5.3 Procédure de conciliation

Si vous voulez demander une procédure de conciliation pour régler un litige avec notre Compagnie, vous pouvez adresser votre demande :

- à la Chambre d'Arbitrage et 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 notre Compagnie en tant que représentant de l'État.

Pour le règlement des litiges avec Moby concernant des billets ou d'autres services achetés en ligne en tant que consommateur, il peut s'adresser à la plateforme ODR (Online Dispute Resolution Platform) gérée par la Commission européenne. La plateforme est disponible sous ce lien : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/

En revanche, si vous voulez saisir les autorités judiciaires, vous devez vous adresser au juge de paix ou au tribunal compétent en la matière, cette procédure étant soumise aux dispositions légales applicables.

5.4 Autorités de régulation des transports – Avis aux passagers

Nous vous informons que ce n'est qu'après avoir soumis une plainte à

Moby
S.p.A.
Via Larga
26
20122 Milano
ITALIE

ou avoir rempli le formulaire mis à disposition dans la section « réclamations » de notre site web www.mobylines.fr et passé soixante jours de la date d'envoi (pour les voyages au départ des ports italiens ou arrivant en Italie en provenance de ports non communautaires), que, conformément au Règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, vous pouvez contacter l'autorité de régulation des transports au moyen du système télématique spécial (SiTe), disponible sur le site Web de l'Autorité, ou en envoyant le formulaire par courrier recommandé à l'adresse suivante : Via Nizza 230, 10126 – Torino ; ou encore par courrier électronique à l'une des adresses e-mail suivantes :

- pec@pec.autorita-trasporti.it (E-mail certifiée)
- art@autorita-trasporti.it

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site web suivant : www.autorita-trasporti.it.

6. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

À notre avis, les facteurs suivants et les indicateurs correspondants sont des éléments utiles au 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 notre charte des services.

6.1 Facteurs de qualité, indicateurs et standards

1. Sécurité
   La sécurité des passagers est pour nous un aspect fondamental. Nos navires sont entretenus de façon régulière par des spécialistes hautement qualifiés pour garantir la protection et la sécurité de nos clients.
2. Régularité du service
   La ligne « S. Teresa Gallura-Bonifacio et vice versa » est programmée et représentée sur un tableau spécifique à la disposition des usagers (paragraphe 3.1 de la présente Charte). 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
   Nos navires sont climatisés.
5. Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
   Il est fait référence au paragraphe « 4.5 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. Protection de l'environnement
    La construction et l'exploitation des navires sont conformes aux lois applicables en matière de protection de l'environnement.

6.2 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					
	1	2	3	4	5	6
Sécurité						
Régularité du service						
Propreté et hygiène						
Confort du voyage						
Procédure d'embarquement pour les PRM						
Informations clients						
Personnel : aspects relationnels et comportementaux						
Niveau de service commercial et de front office						
Intégration modale						
Attention à l'environnement						

Voici les résultats de l'enquête 2026.

indicatori di qualità	*2026*
Sicurezza	**5,65**
Regolarità del servizio	**5,55**
Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture	**5,85**
Comfort del viaggio	**5,85**
Procedura di imbarco per le Persone a Mobilità Ridotta	**5,79**
Informazioni alla clientela	**5,89**
Personale: aspetti relazionali e comportamentali	**5,80**
Livello di servizio commerciale e nel front-office	**5,90**
Integrazione modale	**5,84**
Attenzione all'ambiente	**5,89**

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

Nous nous engageons à publier, chaque année, le texte complet de la charte des services ainsi que les résultats des contrôles prévus au point « 6.2 Enquête sur la satisfaction des clients ». Cette version complète est disponible pour les clients aux guichets des ports d'embarquement, au commandement des navires, sur notre site web, de même qu'elle est envoyée à la Région Sardaigne.

6.4 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 prestation de services.

6.5 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.

6.6 Services garantis en cas de grève

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

Du lundi au samedi:

départ		arrivée	
S. Teresa Gallura	07h00	Bonifacio	07h50
S. Teresa Gallura	17h00	Bonifacio	17h50
Bonifacio	08h30	S. Teresa Gallura	09h20
Bonifacio	18h30	S. Teresa Gallura	19h20

Dimanche et jours fériés italien:

départ		arrivée	
S. Teresa Gallura	09h00	Bonifacio	09h50
S. Teresa Gallura	17h00	Bonifacio	17h50
Bonifacio	10h30	S. Teresa Gallura	1h:20
Bonifacio	18h30	S. Teresa Gallura	19h20