



SERVICE CHARTA

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | VORSTELLUNG DER CHARTA..... | 2 |
| 1.1 | Gesetzliche Bestimmungen | 2 |
| 1.2 | Leitprinzipien der Charta..... | 2 |
| 1.3 | Zielsetzung der Charta | 3 |
| 1.4 | Liste der Verbraucherverbände | 4 |
| 2. | DAS REGIONALE SYSTEM DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS..... | 5 |
| 2.1 | Grafik des Verkehrsnetzes des öffentlichen regionalen Nahverkehrs und die entsprechenden Daten.... | 5 |
| 2.2 | Dienstleistungsanbieter..... | 7 |
| 3. | BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS..... | 8 |
| 3.1 | Rechtsstruktur | 8 |
| 3.2 | Grafik des Unternehmensstreckennetzplanes des öffentlichen Nahverkehrs und die entsprechenden Daten..... | 9 |
| 3.3 | Enddaten Jahr 2023 | 10 |
| 3.4 | Unternehmenslogistik..... | 11 |
| 3.5 | Angebotener Service | 11 |
| 4. | DAS KOMMERZIELLE ANGEBOT..... | 12 |
| 4.1 | Die angebotenen Transportdienstleistungen und die jeweiligen Nutzungsbedingungen..... | 12 |
| 4.2 | Auszug aus dem Tarifsysteem | 12 |
| 4.3 | Fahrscheinerwerb | 14 |
| 4.4 | Gepäckbeförderung | 14 |
| 4.5 | Beförderung von Tieren | 14 |
| 4.6 | Informationsservice | 15 |
| 5. | TRANSPORTBEDINGUNGEN..... | 16 |
| 5.1 | Vorbemerkung..... | 16 |
| 5.2 | Pflichten der Passagiere | 16 |
| 5.3 | Sanktionen zu Lasten der Passagiere..... | 16 |
| 5.4 | Rechte der Passagiere..... | 17 |
| 5.5 | Personen mit eingeschränkter Mobilität | 18 |
| 5.6 | Schwangere | 20 |
| 5.7 | Verlorene Gegenstände | 20 |
| 6. | KUNDENBEZIEHUNGEN..... | 21 |
| 6.1 | Presse- und Öffentlichkeitsarbeit | 21 |
| 6.2 | Das Beschwerdeverfahren..... | 21 |
| 6.3 | Schlichtungsverfahren | 21 |
| 6.4 | Die kostenlose Rufnummer der Region Toskana für weitere Reklamationen..... | 22 |
| 6.5 | Transportregulierungsbehörde – Mitteilung an die Passagiere..... | 22 |
| 7. | DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS..... | 23 |
| 7.1 | Qualitätsfaktoren und Standardindikatoren | 23 |
| 7.2 | Umfrage zur Kundenzufriedenheit | 24 |
| 7.3 | Änderung, Verbreitung und Aktualisierung der Dienstleistungscharta | 25 |
| 7.4 | Versicherungsschutz..... | 25 |
| 7.5 | Qualitätskontrolle | 25 |
| 7.6 | Garantierter Service im Falle eines Streikes..... | 26 |

1. VORSTELLUNG DER CHARTA

1.1 Gesetzliche Bestimmungen:

- Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi" ["Grundsätze über die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen"];
- Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 30. Dezember 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" ["Allgemeiner Bezugsrahmen für die Einführung der Charta der öffentlichen Dienstleistungen für den Transportsektor"];
- Regionalgesetz Nr. 42 vom 31. Juli 1998 "Norme per il trasporto pubblico locale" ["Vorschriften für den öffentlichen Nahverkehr"], dessen Artikel 26 diejenigen Personen, die einen Dienst im Bereich öffentlicher Nahverkehr ausüben, dazu verpflichtet, basierend auf dem vom Regionalkonsilium beschlossenen Schema die Charta der öffentlichen Dienste für den Transportsektor einzuführen;
- Entscheidung der Landesregierung n.55 vom 26. März 2002 und nachträgliche Änderungen
- EU-Verordnung 1177/2010 über die Rechte der Fahrgäste des See- und Binnenschiffsverkehrs.

1.2 Leitprinzipien der Charta:

- *Gleichberechtigung und Unparteilichkeit*
 - Das Unternehmen garantiert für alle Bürger unabhängig von deren Nationalität, Geschlecht, Ethnizität, Sprache, Religion, politischen Ansichten, Vermögensverhältnissen sowie psychischem und physischem Zustand und sozialen Verhältnissen gleiche Zugänglichkeit zu den Dienstleistungen und den vom Unternehmen verwalteten öffentlichen Einrichtungen.
- *Kontinuität*
 - Das Unternehmen garantiert eine kontinuierliche Erbringung der Dienstleistungen dem veröffentlichten und verbreiteten Fahrplan entsprechend.
 - Das Unternehmen garantiert eine rechtzeitige Information über jede vorgesehene Änderung des Fahrplans mittels einer Bekanntmachung der Aktualisierungen in Form von Mitteilungen auf der Website und an den Fahrscheinschaltern.
 - Im Bedarfsfall verpflichtet sich das Unternehmen, alle möglichen alternativen Maßnahmen zu ergreifen sowie einen Ersatzverkehrsdienst zur Verfügung zu stellen.
 - Im Streikfall verpflichtet sich das Unternehmen, auf eine weit verbreitete und rechtzeitige Information und die im Fahrplan ausdrücklich gekennzeichneten „Mindestdienstleistungen“ gemäß der geltenden Streikregelung zu erbringen.
- *Transparenz und Beteiligung*
 - Das Unternehmen gewährleistet dem Nutzer die Information gemäß der in dieser Charta angegebenen Modalitäten und Verfahren.
 - Das Unternehmen verpflichtet sich, eine Stelle für die Beziehungen zur Öffentlichkeit einzurichten.
 - Das Unternehmen verpflichtet sich, Hinweise, Vorschläge und Empfehlungen seitens des Nutzers zur Kenntnis zu nehmen sowie Kontakte mit Verbraucherverbänden herzustellen, die unabdingbar sind, um die eigene Strategie der Marktorientierung entsprechend auszurichten. Das Unternehmen verpflichtet sich, die Dienstleistungscharta zu aktualisieren und die erhaltenen Ergebnisse bezüglich der eingegangenen Verpflichtungen den auf dieser Charta angegebenen Modalitäten zufolge darzulegen, bevor die Dienstleistungscharta angenommen wird.
 - Das Unternehmen verpflichtet sich, die Dienstleistungscharta zu aktualisieren und die erhaltenen Ergebnisse bezüglich der eingegangenen Verpflichtungen den auf dieser Charta angegebenen Modalitäten zufolge darzulegen.
- *Effizienz und Wirksamkeit*
 - Das Unternehmen verpflichtet sich, Dienstleistungen den in dieser Charta festgelegten Standards gemäß zu erbringen sowie die ebenfalls in dieser Charta angegebenen Ziele zur

Verbesserung zu erreichen.

- Das Unternehmen verpflichtet sich, wirtschaftsverwaltungsrelevante Daten zu erheben und zu analysieren sowie Unternehmenspläne zu einer kontinuierlichen Steigerung der Effizienz und Wirksamkeit hinsichtlich der Ermöglichung und Erbringung der Dienstleistungen umzusetzen

1.3 Zielsetzung der Charta

Für die Passagiere stellt die Charta Folgendes dar:

- ein Informationsmittel, da sie:
 - über das System des öffentlichen Regionalverkehrs, die Unternehmensstruktur und-organisation, die angebotenen Dienstleistungen und die entsprechenden Leistungserbringungsmodalitäten, das kommerzielle Angebot, die Beförderungsbedingungen, die für die Kunden vorgesehenen Modalitäten bezüglich Kontaktaufnahme zum Unternehmen, die Leistungsqualität der Dienstleistungserbringung, die Unternehmensprojekte hinsichtlich einer Verbesserung der Dienstleistungen, Umweltschutzaktionen sowie die Aktualisierung und die Verbreitung der Charta liefert;
 - ein Qualitätskontrollsystem bezüglich der erbrachten Dienstleistungen gewährleistet;
 - die Veröffentlichung, die Aktualisierung und die Verbreitung der Charta unter besonderer Bezugnahme auf die Ergebnisse der Qualitätskontrolle hinsichtlich der eingegangenen Verpflichtungen und des Erreichens der geplanten Ziele gewährleistet;
- ein Mittel der Beteiligung, da sie:
 - den Kunden eine Stelle für die Beziehungen zur Öffentlichkeit [*l'Ufficio Relazioni con il Pubblico*] zur Verfügung stellt, die ein institutionelles Kommunikationsforum zwischen dem Unternehmen und den Kunden darstellt;
 - die Kontrolle der von den Kunden empfundenen Dienstleistungsqualität gewährleistet;
- ein Schutzinstrument, da sie:
 - die Beantwortung der Anfragen, Hinweise, Vorschläge oder Empfehlungen der Kunden gewährleistet;
 - ein Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden festlegt und gewährleistet, welche im Fall der Verletzung der Kundenrechte seitens des Unternehmens Anwendung findet, sofern das Unternehmen die in dieser Charta festgelegten Verpflichtungen nicht zufriedenstellend erfüllt hat.

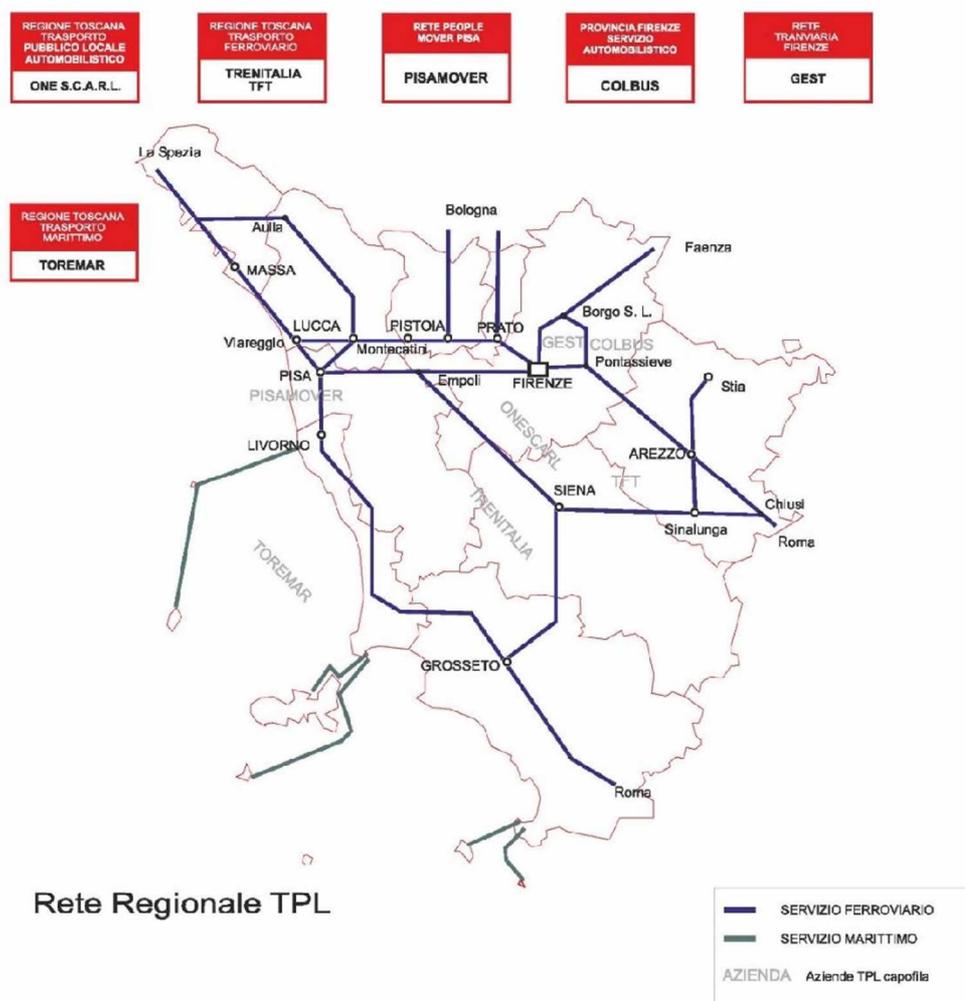
1.4 Liste der Nutzer- und Verbraucherverbände in der Toskana

- | | |
|--|--|
| <p>– <i>MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO</i> largo <u>Molinuzzo</u>, 13 51100 - Pistoia tel. 0573.26682</p> | <p>– <i>CONFCONSUMATORI</i> via della Prefettura, 3 58100 - Grosseto tel. 0564.417849</p> |
| <p>– <i>ADICONSUM TOSCANA</i> via Carlo Del Prete, 135 50127 - Firenze tel. 055.3269042</p> | <p>– <i>FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA</i> via A. Tavanti, 3 50134 - Firenze tel. 055.217195</p> |
| <p>– <i>MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA</i> viale I. Nievo, 32 57121 – Livorno tel. 0586.375639</p> | <p>– <i>CODACONS TOSCANA</i> via P. Francavilla, 14/E 50142 – Firenze tel. 055.7398841</p> |
| <p>– <i>CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS</i> via Bonanno Pisano 56126 – Pisa tel. 050.996306</p> | <p><i>ADOC Toscana</i> via V. <u>Corcos</u>, 15 50142 – Firenze Tel. 055.7325586</p> |
| <p>– <i>ADUSBEF TOSCANA ONLUS</i> lungarno Soderini, 11 50124 – Firenze tel. 055.361935</p> | <p>– <i>AECI REGIONALE TOSCANA</i> via <u>S. Francesco</u>, 2 56033 – Capannoli (Pi) TEL. 0587.710961</p> |

2. DAS REGIONALE SYSTEM DES ÖFFENTLICHEN PERSONENNAHVERKEHRS

2.1 Grafik des Verkehrsnetzes des öffentlichen regionalen Personennahverkehrs und entsprechenden Daten

Die Dienstleistungen der Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremarm sind in den öffentlichen Personennahverkehr integriert, wie unten dargestellt:



| | |
|--|-----------------------|
| SCHIENE KM | 23.129.663 |
| SCHIENENNETZ KM | 1.563 |
| STRASSE KM | 107.947.666 |
| STRASSENNETZ KM | 14.772 |
| SCHIFF NM | 248.379 |
| SEESTRECKEN NM | 233.6 |
| | |
| PASSAGIERE – STRASSE | |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: | 1.851.781 |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: | 2.241.471 |
| Transportierte Passagiere jährlich: | 159.679.126 |
| PASSAGIERE - SCHIENE | |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: | 321.221 |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: | 331.583 |
| Transportierte Passagiere jährlich: | 64.705.844 |
| PASSAGIERE – SCHIFF | |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: | 42.147 |
| Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: | 24.849 |
| Transportierte Passagiere jährlich: | 1.608.884 |
| | |
| PERSONAL STRASSE | |
| Sektor | |
| - Verwaltung: | 530 |
| - Wartung: | 309 |
| - Verkehr: | 4.117 |
| Total: | 4.956 |
| | |
| PERSONAL SCHIENE | |
| Sektor | |
| - Verwaltung: | 124 |
| - Wartung: | 332 |
| - Verkehr: | 1.397 |
| Total: | 1.853 |
| | |
| PERSONAL SCHIFF | |
| Sektor | |
| - Verwaltung: | 29 |
| - Navigation: | 254 |
| Total: | 283 |
| | |
| MANAGER (UNTERNEHMEN): | 7 |
| ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (SCHIENE) | 274.907.657 |
| ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (STRASSE) | 316.578.022 |
| ZAHLUNGEN DER EE.LL. (STRASSE) | 12.824.820 |
| ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (SCHIFF) | 20.119.285 |
| ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (STRASSENBAHN) | 20.119.285 |
| | |
| BEWOHNER DER REGION TOSKANA | 3.661.981 AM 1/1/2023 |

2.2 DIENSTLEISTUNGSANBIETER

Die beschriebenen Leistungen der Seite 6 werden angeboten von:

| operator | address | tel – fax – email | CRO – Customer Relations Office | free phone | Website |
|---|--|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|
| Autolinee Toscane S.p.A | Viale del Progresso, 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI) | Tel. +39 0558490505 | 800142424 E-mail servizioclienti@at-bus.it PMR 800142425 | 800142424 PMR 800142425 | www.at-bus.it |
| COLBUS | c/o Fratelli Alterini SRL Loc. Olmo, 115/C Reggello (FI) | Tel. 055.869129 | Tel. 800 335 850 servizioclienti@colbus.it info@colbus.it | 800 335 850 | www.colbus.it |
| TRENITALIA spa | Direzione Regionale Toscana Viale Spartaco Lavagnini, 58 50129 FIRENZE | Fax 055.2353953 direzione.toscana@trenitalia.it | for irregularities: vertenze.drt@trenitalia.it for refunds: bonus.drt@trenitalia.it 89 20 21 für Infos, Ticketkauf und Buchungen +39.06.8475475 or 199 892 021 für Infos und kundenbetreuung 063000 für Infos bezüglich Uhrzeiten und Fahrpläne, Umbuchungen, Erstattungen, Anschlussfahrten, Radio FAS News, Reservierungen für Passagiere mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität (PMR) 02.323232 für Passagiere mit behinderungen | 800906060 vom Festnetz für PMR | www.trenitalia.com |
| Trasporto Ferroviario Toscano TFT spa | Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo | Tel. 0575.39881 Fax 0575.292981 (v.Concini) | Ticket-point Via Piero della Francesca, 1 52100 Arezzo 800100403 from landline 199122344 from mobile reclami.aretzo@tiemmespa.it | 800100403 from landline | www.trasportoferroviariotoscano.it |
| Toscana Regionale Marittima spa TOREMAR | Piazzale dei Marmi n.12, interno 2 57123 – Livorno | Tel. 0586.224511 Fax 0586224624 | callcenter@toremars.it urp@toremars.it | 800304035 | www.toremars.it |
| GEST spa | Via dell'Unità d'Italia, 10 50018–Scandicci (Fi) | Tel. 055.7352309 Fax 055.7352203 | Tel. 055.7352204 199 229 300 from mobile info@gestramvia.it | 800964424 from landline | www.gestramvia.com |
| PISAMOVER spa | Via delle Colombaie snc 56121 Pisa | Tel. 050.500909 | URP – via delle Colombaie snc – Pisa Tel. 050500909 e-mail info@pisa-mover.com urp@pisa-mover.com | | www.pisa-mover.com |

3. BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS

3.1 Rechtsstrukturen

MOBY S.p.A. ist aus dem von der Region Toscana ausgeschriebenen Wettbewerb hinsichtlich der für einen territorialen Fortbestand des Toskanischen Archipels erforderlichen Seeverkehrsdienstleistungen als Zuschlagsempfängerin hervorgegangen und erbringt die besagten Transportdienstleistungen mittels

Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremar
Firmensitz – Piazzale die Marmi, 12 interno 2 – 57123 Livorno
tel. 0586.224511
fax 0586.224624
call-center 800 30 40 35
www.toremar.it

welche Einzelgesellschafter ist.

Der Verwaltungsrat besteht aus fünf Mitgliedern:

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Achille Onorato | Präsident |
| Matteo Savelli | Geschäftsführer |
| Libero Schiaffino | Bevollmächtigter Berater |
| Mario La Nera | Berater |
| Alessandro Onorato | Berater |

3.2 Streckennetzplan des öffentlichen Personennahverkehrs und die entsprechenden Daten



3.3 Abschlussdaten für das Jahr 2023:

Einzugsgebiet

Verbindungen zwischen dem Toskanischen Archipel und dem Festland, detailliert nach Linien:

| | | | |
|--------|---|---------|--------|
| A1 | Livorno – Isola di Capraia | 74.0 nm | return |
| A1bis | Livorno – isola di Gorgona | 40.0 nm | return |
| A2 | Piombino – Portoferraio | 27.0 nm | return |
| A2fast | Piombino – Cavo – Portoferraio | 30.2 nm | return |
| A3 | Piombino – Rio Marina (– Cavo - Isola di Pianosa) | 18.4 nm | return |
| A4 | Porto S.Stefano – Giglio Porto | 22.0 nm | return |
| A5 | Porto S.Stefano – Isola di Giannutri | 22.0 nm | return |

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Gefahrene Meilen | 236.184 |
| Transportierte Passagiere | 1.608.884 |
| Transportierte Fahrzeuge | 371.665 |
| Transportierte Nutzfahrzeuge (m.l.) | 48.825 |

Geschäftsbereiche des Unternehmens und Personal

Zusammensetzung des Personals am 31. Dezember 2023

| | |
|------------------------------|-----|
| - Mitarbeiter an Land | 29 |
| - Mitarbeiter auf See | 254 |
| - Total Unternehmenspersonal | 283 |

3.4 Unternehmenslogistik

Mit Stand 31. Dezember 2023 setzte das Unternehmen sieben Fähren und eine Schnellfähre ein und war in jedem Abfahrtshafen (mit Ausnahme der Inseln Pianosa, Gorgona und Giannutri) durch Ticketschalter vertreten, die von Agenten betrieben wurden.

3.5 Angebotene Services

Das Unternehmen bietet Verbindungen zu fast allen Inseln des Toskanischen Archipels an. Die Abfahrtspläne sind abrufbar im Internet www.toremar.it, weitere Informationen finden Sie unter Punkt 4.6 "Informationsservice" in dieser Charta.

A1 Livorno – Capraia
Abfahrten täglich/2x täglich

A1 bis Livorno – Insel Gorgona
2 Abfahrten Wöchentlich

A2 Piombino – Portoferraio
Abfahrten mind. 8-17 x täglich

A2fast Piombino – Cavo – Portoferraio
Abfahrten 4-5 x täglich

A3 Piombino – Rio Marina –Cavo - Pianosa
Abfahrten 3-8 x täglich – 1x pro Woche Verbindung mit Pianosa

A4 Porto S.Stefano – Giglio Porto
Abfahrten 3-5 x täglich

A5 Porto S.Stefano –Giannutri
Abfahrten 2 x wöchentlich

4. DAS KOMMERZIELLE ANGEBOT

4.1 Die angebotenen Transportdienstleistungen und die jeweiligen Nutzungsbedingungen

Die Gesellschaft unterhält die folgenden Seeverbindungen zu den Inseln des Toskanischen Archipels:

- Livorno – Capraia
- Livorno – Insel Gorgona
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina –Cavo – Pianosa
- Piombino – Cavo – Portoferraio
- Porto S.Stefano – Giglio
- Porto S.Stefano – Giannutri

4.2 Auszug aus dem Tarifsystem

Es folgt ein Auszug aus dem Tarifsystem mit Tarifen, die am häufigsten Anwendung finden.

| TRANSPORTMITTEL | ABFAHRTSHAFEN | ANKUNFTSHAFEN | SPECIFIC KATEGORIE | SAISON | GESAMTPREIS |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------|--------|-------------|
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - PASSENGER | HOCH | 20,32 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - PASSENGER | NEBEL | 20,32 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - PASSENGER | MITTEL | 20,32 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - Auto bis 4,50m | HOCH | 68,96 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - Auto bis 4,50m | NEBEL | 44,45 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - Auto bis 4,50m | MITTEL | 68,96 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - AUTO OLTRE 4.50 | HOCH | 92,52 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - AUTO OLTRE 4.50 | NEBEL | 44,45 |
| A1 | LIVORNO | CAPRAIA | - AUTO OLTRE 4.50 | MITTEL | 92,52 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | HOCH | 15,88 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | NEBEL | 12,78 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | MITTEL | 14,15 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - Auto bis 4,50m | HOCH | 56,09 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - Auto bis 4,50m | NEBEL | 36,58 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - Auto bis 4,50m | MITTEL | 53,86 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - AUTO OLTRE 4.50 | HOCH | 63,58 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - AUTO OLTRE 4.50 | NEBEL | 36,58 |
| A2 | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - AUTO OLTRE 4.50 | MITTEL | 61,07 |

| TRANSPORTMITTEL | ABFAHRTSHAFEN | ANKUNFTSHAFEN | SPECIFIC KATEGORIE | SAISON | GESAMTPREIS |
|-----------------|------------------|-----------------|--------------------|--------|-------------|
| A2fast | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | HOCH | 19,17 |
| A2fast | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | NEBEL | 18,41 |
| A2fast | PIOMBINO | PORTOFERRAIO | - PASSENGER | MITTEL | 18,41 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - PASSENGER | HOCH | 10,75 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - PASSENGER | NEBEL | 9,88 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - PASSENGER | MITTEL | 10,31 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - Auto bis 4,50m | HOCH | 53,20 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - Auto bis 4,50m | NEBEL | 36,57 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - Auto bis 4,50m | MITTEL | 51,08 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - AUTO OLTRE 4.50 | HOCH | 60,54 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - AUTO OLTRE 4.50 | NEBEL | 36,57 |
| A3 | PIOMBINO | RIO MARINA/CAVO | - AUTO OLTRE 4.50 | MITTEL | 58,15 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - PASSENGER | HOCH | 14,74 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - PASSENGER | NEBEL | 12,78 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - PASSENGER | MITTEL | 14,15 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - Auto bis 4,50m | HOCH | 52,84 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - Auto bis 4,50m | NEBEL | 44,85 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - Auto bis 4,50m | MITTEL | 50,72 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - AUTO OLTRE 4.50 | HOCH | 67,74 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - AUTO OLTRE 4.50 | NEBEL | 57,31 |
| A4 | PORTO S. STEFANO | GIGLIO | - AUTO OLTRE 4.50 | MITTEL | 65,00 |

Für alle Käufe vor dem Tag der Abreise wird eine Buchungsgebühr in Höhe von 8% des Tarifs fällig.
 Falls das Auto inkl. Dachgepäck die Gesamthöhe 1,80m überschreitet, wird eine andere Preisberechnung angewendet.
 Für individuelle Kostenvorschläge wenden Sie sich bitte an das Verkaufnetz.

4.3 Fahrscheinerwerb

Die Gesellschaft vertreibt ihre Transportdienstleistungen über verschiedene Vertriebskanäle. Dem Interessenten stehen die folgenden Möglichkeiten zum Fahrscheinerwerb zur Verfügung:

über die Website www.toremar.it;

über die Fahrscheinschalter an den Anlegehäfen, siehe 4.6 im Abschnitt „Informationsservice“.

Dienstleistungen für die Öffentlichkeit und die Betriebszeiten richten sich nach der nautischen Aktivität, wobei der Fahrscheinverkauf mindestens eine halbe Stunde vor dem Ablegen des Schiffes stattfindet;

über die zahlreichen Reiseagenturen mit der Berechtigung zum Verkauf der Fahrscheine von Toremar, die überall verteilt sind.

über das Callcenter (italienisches Telefon notwendig) unter der Nummer 800.30.40.35

auf den Schiffen, wobei beim Betreten des Schiffes dies dem Personal mitgeteilt werden muss, mit einem Aufschlag auf den Normalpreis in Höhe von 5,00 €.

4.4 Gepäckbeförderung

Jeder Passagier darf auf Autofähren kostenfrei bis zu 20kg Handgepäck mitführen, auf Passagier-Schnellbooten bis zu 10kg.

Kinder zahlen die Hälfte des Ticketpreises und dürfen deshalb die Hälfte des Gewichtes transportieren, d.h. auf Autofähren bis zu 10kg und auf Passagier-Schnellbooten bis zu 5kg.

Als Gepäck sind solche Dinge zu verstehen und zugelassen, die gewöhnlich zum persönlichen Gebrauch des Passagiers in Koffern, Reisetaschen, Paketen oder ähnlichem transportiert werden. Werden in den Gepäckstücken Dinge anderer Natur mitgeführt, muss der Passagier den doppelten Tarif für den Transport dieser Gegenstände zahlen, zuzüglich des Schadensersatzes laut Art. 410 des italienischen Schifffahrtsrechts. Das Gepäck reist zusammen mit dem Passagier, es ist keine Gepäckaufbewahrung vorgesehen.

4.5 Beförderung von Tieren

Haustiere werden nur verschifft, wenn ein entsprechendes Ticket, ein gültiger Gesundheitspass und, falls vorgeschrieben, ein Nachweis der Tollwut-Impfung vorgelegt werden.

In Übereinstimmung mit der Verordnung des ital. Gesundheitsministeriums vom 27.08.2004, veröffentlicht im Amtsblatt n.213 Art. 2, wird daran erinnert, dass Hundehalter Ihrem Tier einen Maulkorb anlegen müssen und es an der Leine führen.

Haustieren ist der Zutritt zu den Innenräumen nicht erlaubt, sondern sie müssen sich auf den Außendecks oder in den dafür in begrenzter Anzahl verfügbaren Hundeboxen aufhalten.

Die Beförderung von Blindenhunden erfolgt kostenlos, sofern entsprechende Dokumente dafür vorgelegt werden.

Geschützte Tier- oder Pflanzenarten werden nur dann transportiert, wenn entsprechende Erlaubnisse bzw. Zertifikate vorgelegt werden und zu den dort vorgesehenen Bestimmungen, in Übereinstimmung mit dem Art. 727-bis des ital. Strafgesetzbuches in Umsetzung der EU-Richtlinien 92/73/CE, und 2009/147/CE, wie auch mit dem Gesetz n.150 vom 7.2.1992 in Umsetzung der EU-Verordnung CE n.338/97 des EU – Rates vom 9.12.1996.

4.6 Informationsservice

Die Gesellschaft stellt den Kunden die folgenden Informationsmittel zur Verfügung:

- die Website www.toremar.it;
- die nachfolgend aufgelisteten Fahrscheinschalter in den Einschiffungshäfen;

Livorno

Asat srl
Via del Molo Mediceo
Tel. 0586.896113
e-mail livorno@toremar.it

Isola di Capraia

via Assunzione, 18
tel. 342.9953016
e-mail capraia@toremar.it

Piombino

Dini & Miele srl
Nuova Stazione Marittima
tel. 0565.31100
e-mail piombino@toremar.it

Portoferraio

Dini & Miele srl
Calata Italia, 36
tel. 0565.960131
e-mail portoferraio@toremar.it

Rio Marina

A3 srl
Calata Voltoni, 20
tel. 0565.962073
e-mail riomarina@toremar.it

Cavo

Alessandra Struzzi
via Michelangelo, 54
tel. 0565.949871
e-mail cavo@toremar.it

Porto S.Stefano

Agemar Metrano srl
piazzale Facchinetti, 7/8
tel. 0564.810803
e-mail portosantostefano@toremar.it

Giglio Porto

Cavero srl
tel. 0564.809349
e-mail giglio@toremar.it

- die zahlreichen Reiseagenturen mit der Berechtigung zum Verkauf von Fahrscheinen von Toremar, deren Verzeichnis auf der Website www.toremar.it aufrufbar ist;
- das Callcenter (italienisches Telefon notwendig) unter der Nummer 800.30.40.35

Toremar macht die Passagiere darauf aufmerksam, dass der vollständige Text bzw. Informationen zu:

- allgemeine Beförderungsbedingungen
- Service Charta
- (UE) Verordnung 1177/2010

auf der Website: www.toremar.it zu finden sind oder dem Schiffspersonal angefragt werden können

Der für die Aktualisierung der EU-Verordnung 1177/2010 zuständige Träger des italienischen Staates ist:

ART – Autorità di Regolamentazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 – TORINO
www.autorita-trasporti.it

5. TRANSPORTBEDINGUNGEN

5.1 Vorbemerkung

Jeder, der von den von Toremar S.p.A. angebotenen Dienstleistungen Gebrauch macht, ist zur Einhaltung der in „Transportbedingungen für Passagiere und mitgeführte Fahrzeuge“ enthaltenen Vorschriften sowie zum Befolgen der Hinweise, Aufforderungen und Vorschriften verpflichtet, die für die Ordnung und die Sicherheit bei der Erbringung der Dienstleistungen relevant sind und von der Gesellschaft und/oder deren Personal erlassen wurden. Der vollständige Wortlaut der „Transportbedingungen für Passagiere und mitgeführte Fahrzeuge“ kann auf der Website www.toremar.it, an den Fahrscheinschaltern an den Häfen und an Bord der entsprechenden Wasserfahrzeuge eingesehen werden.

Die Rechtsquellen, aus welchen die Pflichten der Passagiere und die entsprechenden Bußen hervorgehen:

- EU-Verordnung 1177/2010;
- Codice della Navigazione [das italienische Schifffahrtsgesetzbuch];
- Regionalgesetz Nr. 42/1998;
- die Transportbedingungen für Passagiere und mitgeführte Fahrzeuge von Toremar.

5.2 Pflichten der Passagiere

Die Passagiere haben die Verpflichtung:

- im Besitz eines entsprechenden und gültigen Fahrscheins zu sein, der bis zum Ende der Fahrt daueraufzubewahren und auf Aufforderung dem Aufsichtspersonal vorzuweisen ist;
- nicht mehr als einen Sitzplatz zu besetzen;
- die Transportmittel nicht zu beschmutzen oder zu beschädigen;
- die Bestimmungen bezüglich der freizuhaltenen Sitzplätze zu beachten;
- das Rauchverbot in den Innenräumen der Transportmittel zu beachten;
- die Mitreisenden nicht zu stören: Die Verwendung der Mobiltelefone ist unter der Voraussetzung gestattet, dass die anderen Passagiere dadurch nicht gestört werden.
- Keine Objekte über Bord zu werfen;
- die Bestimmungen bezüglich der Beförderung von Tieren und Gepäck zu beachten;
- keine als schädlich oder gefährlich eingestufte Gegenstände zu transportieren;
- Alarmzeichen oder Notvorrichtungen ausschließlich im Fall einer drohenden ernststen Gefahr zu gebrauchen;
- auf keinerlei Art und Weise die eigene Reisesicherheit oder die der Mitreisenden zu gefährden und die Qualität der Dienstleistungserbringung zu beeinträchtigen.

5.3 Sanktionen zu Lasten der Passagiere

Die Passagiere sind dazu verpflichtet, sowohl an Bord der Transportmittel als auch an den Ausschiffungshäfen auf die Aufforderung des von der Gesellschaft damit beauftragten Aufsichtspersonals die Fahrscheine vorzuweisen. Das beauftragte Personal, das ein entsprechendes, von der Gesellschaft ausgestelltes Ausweisdokument mit sich trägt, kann während der Dienstaufübung auch in Zivil gekleidet sein.

Diejenigen, die sich nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins befinden, sind zur Zahlung des vollen Fahrscheinpreises sowie einer zusätzlichen Geldbuße wie unten stehend verpflichtet:

| | normal | Anwohner |
|---------------------------|--------|----------|
| Passagiere | 10,00 | 1,00 |
| Krafträder | 10,00 | 2,00 |
| Kraftfahrzeuge, Wohnwagen | 10,00 | 3,00 |
| Güter | 10,00 | 3,00 |

Der Zuwiderhandelnde ist dazu berechtigt, einen Einspruch gegen die Verhängung der Geldbuße einzulegen und/oder einen Antrag auf eine Anhörung zu stellen. Der Einspruch muss innerhalb von 30 Tagen ab der Vorhaltung eingelegt werden. Die Vorhaltung muss in ausschließlich schriftlicher Form erfolgen und bei der folgenden Adresse eingereicht werden:

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremarmark
Piazzale die Marmi 12 (interno2)- 57123 Livorno

Die Vorgehensweisen für die Erlangung von Rechts- und Schlichtungsverfahren sind die von den geltenden Gesetzen vorgesehenen.

5.4 Rechte der Passagiere

Die Passagiere, welche die Transportdienstleistungen in Anspruch nehmen, haben das Recht auf

- Sicherheit und Ruhe während der Reise;
- eine Informierung sowohl an Land als auch an Bord der Transportmittel;
- eine rechtzeitige Veröffentlichung und die Zugänglichkeit der aktuellen Fahrpläne;
- die Einhaltung der aktuellen Fahrpläne;
- die Möglichkeit, Informationen bezüglich der Dienstleistungen und deren Nutzungsbedingungen auch über einen telefonischen Informationsservice erhalten zu können;
- eine höfliche und respektvolle Behandlung seitens des gesamten mit der Erbringung der Dienstleistung betrauten Personals;
- die Erkennbarkeit des die Kunden betreuenden Personals;
- die Möglichkeit, Beschwerden einzureichen;
- die Möglichkeit, Beurteilungen zu äußern und Vorschläge einzubringen;
- eine Inanspruchnahme der Dienstleistungen gemäß den im Teil 7 „Pflichten des Unternehmens“ dieser Charta angegebenen Standards.

1. Im Fall einer Verzögerung informiert die Gesellschaft die Passagiere über die vorgesehene Abfahrts- und Ankunftszeit, sobald eine solche Information zur Verfügung steht, spätestens jedoch dreißig Minuten nach der vorgesehenen Abfahrt oder eine Stunde vor der vorgesehenen Ankunft.
2. Falls die Passagiere aufgrund der Verzögerung ihre Anschlussverbindung verpassen, bemüht sich die Gesellschaft im Rahmen des Zumutbaren darum, die Passagiere über alternative Verbindungsmöglichkeiten zu informieren.
3. Falls die Gesellschaft aus guten Gründen vermutet, dass die Abfahrt mehr als sechzig Minuten später als die vorgesehene Abfahrtszeit erfolgen wird, muss sie den Passagieren kostenlos und in Abhängigkeit von der Länge der Wartezeiten Genussmittel und Getränke in angemessenen Mengen anbieten, falls solche auf dem Schiff oder im Hafen vorhanden sind oder im Rahmen des Möglichen beschafft werden können.
4. Falls im Fall einer Verzögerung oder Annullierung der Fahrt eine oder mehrere Übernachtungen oder mehr Übernachtungen als vom Passagier vorgesehen erforderlich sind, erhalten die Passagiere abgesehen von kostenloser Verpflegung und den im Punkt 3 aufgeführten Genussmitteln kostenlose Unterbringung in Hotels oder in Unterkünften einer anderen Art, sofern es hierfür freie Kapazitäten gibt, sowie kostenlosen Transport zwischen dem Hafen und der Unterkunft.
5. Falls keine Seeverkehrsdienstleistungen mehr erbracht werden können, organisiert die Gesellschaft schnellstmöglich und sofern dies durchführbar ist, Ersatztransportmittel für die Passagiere.
6. Bei der Durchführung der in den vorangegangenen Punkten aufgeführten Maßnahmen achtet die Gesellschaft insbesondere auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung oder mit

eingeschränkter Mobilität und auf die ihrer Begleitpersonen.

7. Falls die Gesellschaft aus gutem Grund vorsieht, dass die Abfahrtszeit einer Seetransportfahrt mehr als 90 Minuten später als die vorgesehene Abfahrtszeit stattfindet, erhält der Passagier unverzüglich:
 - a. ein Angebot zu alternativen Transportmöglichkeiten zu angemessenen Bedingungen oder, falls dies nicht möglich ist, Informationen zu alternativen, von anderen Verkehrsdienstleistern zur Verfügung gestellten Transportmöglichkeiten;
 - b. die Erstattung des Fahrscheinpreises, sofern er die alternativen Transportmöglichkeiten wie in Buchstabe a) aufgeführt nicht akzeptiert. Die Erstattung des Fahrscheinpreises kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen, die dem Ticketwert entsprechen, erfolgen.
8. Unbeschadet des Rechts auf den Erhalt von Transportdienstleistungen darf der Passagier im Fall einer verspäteten Ankunft aufgrund einer Annullierung der Fahrt oder einer verzögerten Abfahrt von der Gesellschaft im Rahmen der EU-Verordnung UE/1177/2010 eine Entschädigung einfordern. Der Betrag der Mindestentschädigungen berechnet sich wie folgt:
 - a. 25 % des Fahrscheinpreises bei einer Verzögerung zwischen 60 und 119 Minuten;
 - b. 50 % des Fahrscheinpreises bei einer Verzögerung ab 120 Minuten;
 - c. 100 % des Fahrscheinpreises, falls die Gesellschaft keine alternativen Verkehrsdienstleistungen erbringt oder keine Informationen wie in den früheren Punkten aufgeführt, zur Verfügung stellt.
9. Die Erstattung erfolgt innerhalb eines Monats ab der Einreichung der entsprechenden Erstattungsforderung.
10. Die Erstattung kann bei flexiblen Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Bestimmungsortes, mittels Gutscheinen und/oder anderer Dienstleistungen erfolgen. Auf Aufforderung des Passagiers erfolgt die Erstattung in monetärer Form.
11. Die Punkte 4, 8, 9 und 10 finden keine Anwendung, wenn die Verzögerung oder die Annullierung von außergewöhnlichen Umständen verursacht wurde, welche die Durchführung der Transportdienstleistungen verhinderten und welche auch mithilfe jeglicher angemessener Maßnahmen, die getroffen wurden, nicht vermieden werden konnten.

5.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Das Unternehmen akzeptiert im Einklang mit der EU-Verordnung / 1177/2010 Reservierungen für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu den gleichen Bedingungen wie sie alle anderen Passagiere haben und wird sich bemühen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, ohne zusätzlichen Aufpreis, Hilfsdienstleistungen nach den Bestimmungen der EU-Verordnung / 1177/2010 (Informationen bezüglich dieser Rechtsvorschriften sind auf der Website des Unternehmens verfügbar) zur Verfügung zu stellen:

1. Hilfeleistung in den Häfen

Bei Bedarf erhält die PRM Hilfeleistungen ab dem Zeitpunkt, als sie den Hafenbereich entweder über private Verkehrsmittel oder über Bus oder Bahn erreicht.

Die PRM wird zum Fahrscheinschalter für den Erwerb eines Fahrscheins oder, falls die PRM sich bereits im Besitz eines Fahrscheins befindet, direkt zur Einschiffungsstelle begleitet.

Nach der Ausschiffung wird die PRM zum Fahrscheinschalter des Anlegehafens begleitet.

2. Hilfeleistung an Bord der Schiffe

Die PRM erhält Hilfeleistungen seitens des Schiffspersonals:

bei der Ein-/Ausschiffung;

beim Verstauen/Aushändigen des Gepäcks;

beim Erreichen des zugewiesenen Sitzplatzes;

beim Aufsuchen der Sanitäreinrichtungen.

Falls die PRM von einer Begleitperson betreut wird, kann diese die notwendigen Hilfeleistungen im

Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen anfordern.

Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen dem Beförderer zum Zeitpunkt der Buchung bzw. beim Kauf des Tickets ihre spezifischen Bedürfnisse, die notwendigen Sitzgelegenheiten, die erforderlichen Dienstleistungen und die Notwendigkeit medizinische Geräte zu transportieren angeben, vorausgesetzt, dass die Notwendigkeit zu diesem Zeitpunkt bekannt ist. Wie oben angegeben, sind die Konditionen wie folgt:

- Die Person mit eingeschränkter Mobilität muss Hilfeleistungen mindestens 48 Stunden vor der vorgesehenen Abfahrt beim Fahrscheinschalter des Einschiffungshafens (die Adressen finden Sie auf der Website www.toremarmark.it und in diesem Schreiben im Abschnitt 4.6) telefonisch, per Fax oder Mail anfordern und dabei die Art der benötigten Hilfeleistungen angeben. Falls der Fahrschein zu mehreren Fahrten berechtigt, ist nur eine einmalige Benachrichtigung erforderlich, sofern ausreichende Informationen zu den Fahrtzeiten der nachfolgenden Fahrten angegeben werden;
- falls keine Meldungen erfolgt sind, unternimmt Toremarmark alle möglichen Anstrengungen, um gewährleisten zu können, dass Hilfeleistungen in einem solchen Umfang erbracht werden, dass die Person mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität das Transportmittel, für welches sie einen Fahrschein erworben hat, betreten und wieder verlassen kann.
- Die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität muss sich an dem vereinbarten Treffpunkt zu einer von TOREMARMARK festgelegten Uhrzeit, wobei die Uhrzeit höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit festgelegt werden darf, einfinden und falls keine Uhrzeit festgelegt wurde, mindestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.

Darüber hinaus gewährleistet Toremarmark, dass

- a. das Personal, das Hilfeleistungen für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität erbringt, die notwendigen Kenntnisse besitzt, die es diesem erlauben, den Bedürfnissen der oben genannten Personen dem Grad der Behinderung oder der Mobilitätseinschränkung entsprechend nachzukommen, sowie dass sie dem gesamten Personal, das die Passagiere direkt betreut, das für Betreuungsdienste notwendige Wissen sowie eine Sensibilisierung für Behinderungen vermittelt;
- b. allen neuen Angestellten Wissen bezüglich Behinderungen vermittelt wird und dass das gesamte Personal zu einem geeigneten Zeitpunkt die entsprechenden Weiterbildungskurse belegt;
- c. falls eine Person mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität ein Begleittier benötigt, den einschlägigen Vorschriften zur Beförderung anerkannter Begleittiere an Bord von Fahrgastschiffen entsprechende Maßnahmen für die Unterbringung dieses Tiers getroffen werden, unter der Voraussetzung, dass TOREMARMARK davon (gegebenenfalls über das Verkaufsnetz) benachrichtigt wird;
- d. falls ein Rollstuhl, andere Mobilitätshilfen oder Teile davon während der Abfertigung am Hafen oder der Beförderung an Bord des Schiffes verloren oder beschädigt werden, der Besitzer dieser Ausrüstung von TOREMARMARK eine Entschädigung erhält. Bei Bedarf werden alle möglichen Anstrengungen unternommen, eine Ersatzrüstung zu beschaffen.

5.6 Schwangere

Schwangere Passagierinnen dürfen nur auf eigene Gefahr und Verantwortung und mit Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung einschiffen, die der Schiffsführung auf Anforderung auszuhändigen ist. Die Bescheinigung darf nicht früher als 7 Tage vor der Abfahrt ausgestellt und es müssen die entsprechende Fahrt ausdrücklich erlaubt sein.

Mit der Einschiffung akzeptiert die Passagierin die Risiken, die mit dem Fehlen einer fachärztlichen Hilfe und der entsprechenden Ausrüstung für das Durchführen eventueller notärztlicher, für die Schwangerschaft relevanter Maßnahmen, mit den mit der Beförderung auf See verbundenen Eigenheiten und der daraus resultierenden erschwerten Möglichkeit, Hilfe von außen zu erhalten, verbunden sind. Die Passagierin bürgt dafür, die Gesellschaft und deren gesamtes Personal von jeglicher Haftung schadlos zu halten.

5.7 Verlorene Gegenstände

Jeder, der Gegenstände auffindet, die von anderen Passagieren in Bereichen zurückgelassen wurden, die für deren Aufenthalt vorgesehen sind, ist dazu verpflichtet, die besagten Gegenstände der Schiffsführung zu überreichen.

Wenn einem Besatzungsmitglied Gegenstände überreicht werden, die von Passagieren an Bord gefunden wurden, ist das Besatzungsmitglied dazu verpflichtet, diese Person zu der Schiffsführung zu bringen. Falls dies nicht möglich ist, muss er die Auffindungsumstände sowie die Personenangaben des Finders (Nachname, Vorname, Adresse, Telefonnummer) erfassen und diese Daten der Schiffsführung aushändigen. Die Schiffsführung, welche die an Bord aufgefundenen Gegenstände in Empfang nimmt, überprüft, ob es eine Möglichkeit besteht, den Besitzer der Gegenstände mittels einer Adresse, Telefonnummer oder Ähnlichem ausfindig zu machen, füllt das entsprechende Formular in dreifacher Ausfertigung aus und bewahrt die aufgefundenen Gegenstände, die zu Erkennungszwecken mit einer Nummer versehen werden, an einem dafür geeigneten Ort oder in einem Safe auf.

Falls es der Schiffsführung gelingt, den Namen des Besitzers ausfindig zu machen oder diesen zu kontaktieren, bewahrt die Schiffsführung die besagten Gegenstände so lange auf, bis der Besitzer Maßnahmen für deren Abholung trifft. Bevor die Schiffsführung die aufgefundenen Gegenstände aushändigt, vergewissert sie sich, dass die Person, welche Ansprüche auf die Gegenstände erhebt, deren tatsächlicher Besitzer ist. Der Besitzer muss das bei der Auffindung ausgefüllte Formular zur Bestätigung der Empfangnahme der Gegenstände unterzeichnen.

Falls es der Schiffsführung nicht gelingt, den rechtmäßigen Besitzer der aufgefundenen Gegenstände zu ermitteln, muss sie im Sinne des Art. 927 des *Codice Civile* [Zivilgesetzbuch] einen Schiffsagenten damit beauftragen, die Gegenstände zusammen mit zwei Abschriften des bei der Auffindung ausgefüllten Formulars dem Bürgermeister der Gemeinde, in dessen territorialem Bereich sich der letzte Anlegehafen der Schiffsroute befindet, zu überbringen. Eine Abschrift des besagten Formulars muss vom Bürgermeister oder von seinem Stellvertreter ordnungsgemäß unterzeichnet und an das Schiff zurückgesandt werden, auf dem sie in einem entsprechenden Aktenordner aufbewahrt wird. Dieses Verfahren findet keine Anwendung, falls es sich bei den aufgefundenen Gegenständen um Nahrungsmittel oder um Gegenstände von geringem Wert handelt.

Vergisst oder verliert der Passagier persönliche Gegenstände an Bord, kann er sich an das Schiffspersonal wenden oder, nach bereits erfolgter Ausschiffung, ein entsprechendes Formular auf der Webseite der Reederei herunterladen, welches ausgefüllt per E-Mail an urp@toremar.it gesendet werden kann.

Die Reederei wird umgehend nach Erhalt der Anfrage alle nötigen Suchmaßnahmen veranlassen, in Übereinstimmung mit dem Art. 927 des ital. Zivilgesetzbuches, ohne dass sie mit Schadenersatz haftet, wenn die vom Passagier an Bord vergessenen oder verlorenen Gegenstände nicht gefunden werden können.

6. KUNDENBEZIEHUNGEN

6.1 Büro für Öffentlichkeitsarbeit , *Ufficio relazioni con il Pubblico*

Das Büro "UrP" hat seinen Sitz bei der Unternehmensführung:

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Ufficio relazioni con il Pubblico
Piazzale dei Marmi 12 - 57123 – Livorno
fax 00390586.224624
Email urp@toremar.it

Die Aufgabe dieser Stelle ist, nach erfolgter Empfangnahme der Dienstleistungen die Kunden bei deren Beziehungen mit der Gesellschaft zu unterstützen, im Einzelnen

- den Kunden Informationen bezüglich der Modalitäten des Beschwerdeverfahrens liefern;
- Kundenbeschwerden, -hinweise, -vorschläge und -empfehlungen hinsichtlich der erbrachten Dienstleistungen entgegenzunehmen;
- die eingegangenen Beschwerden zu bearbeiten;
- die eingegangenen Beschwerdemitteilungen schriftlich zu beantworten;
- die Aufforderungen der Kunden bezüglich der Ausübung ihrer Rechte auf einen Zugang zu den Informationen, in deren Besitz die Gesellschaft ist und die die Kunden betreffen gemäß den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 241/1990 entgegenzunehmen und diesen nachzukommen.

6.2 Das Beschwerdeverfahren

Reklamationen können innerhalb von zwei Monaten ab dem Datum, an dem die Dienstleistung erbracht wurde oder hätte erbracht werden müssen, wie folgt eingereicht werden

- durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars, das auf der Website www.toremar.it unter der Rubrik " Reklamationen " zu finden ist.

- schriftlich per Einschreiben an die in Abschnitt 6.1 dieser Charta angegebene Adresse unter Verwendung des Formulars, das auf der Website www.toremar.it unter der Rubrik " Reklamationen " heruntergeladen werden kann.

Innerhalb eines Monats nach Eingang der Reklamation teilt die Gesellschaft dem Fluggast mit, ob die Reklamation angenommen oder abgelehnt wurde oder ob sie noch geprüft wird. Die Frist für eine endgültige Antwort darf zwei Monate ab Eingang der Reklamation nicht überschreiten.

6.3 Schlichtungsverfahren

Für die Beilegung außergerichtlicher Rechtsstreitigkeiten, die aufgrund von Beschwerden dem vorherigen Abschnitt gemäß entstanden sind, macht Toremar Gebrauch vom Instrument der gütlichen Rechtsstreitbeilegung bei der Schlichtungsstelle [*sportello di conciliazione*] der Handelskammer Livorno, bei welcher die Schlichtungsordnung verfügbar ist.

Um ein Schlichtungsverfahren mit dem Zweck einer Streitbeilegung mit dem Unternehmen zu beantragen, kann sich der Kunde mit seinem Antrag wenden, an:

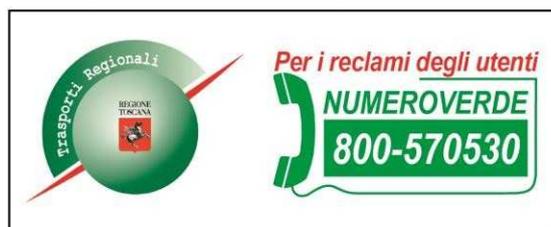
- die Schlichtungsstelle bei der örtlich zuständigen Einzelhandels-, Industrie- und Handwerkskammer. DieProzedur ist kostenfrei und der Bürger wird von einem Vertreter einer Verbraucherschutzvereinigung unterstützt, sodass kein Beistand durch einen Rechtsanwalt notwendig ist.
- An den örtlich zuständigen Bürgerbeauftragten, der als staatlicher Vertreter eventuelle Streitigkeiten zwischen Kunden und Toremar regeln kann.

Zur Beilegung von Streitigkeiten mit Toremar über Tickets oder andere Dienstleistungen, die Sie als Verbraucher online erworben haben, können Sie sich an die von der Europäischen Kommission betriebene OS-Plattform (Online Dispute Resolution Plattform) wenden. Die Plattform ist unter

folgendem Link zu finden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

Um hingegen die Justizbehörden einzuschalten, muss sich der Kunde an den Friedensrichter oder das örtlich und fachlich zuständige Gericht wenden, wobei für diese Prozedur die gültigen gesetzlichen Regelungen gelten.

6.4 Kostenlose Telefonnummer der Region Toscana für die Eingabe anderer Beschwerdepunkte (nur nutzbar von einer italienischen Telefonnummer aus)



von 8:00 bis 19:00h – montags bis freitags
E-Mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

6.5 Transportregulierungsbehörde – Mitteilung an Passagiere

Wir informieren Sie, dass Sie sich erst nach Einreichung einer Beschwerde an

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Piazzale dei Marmi n.12 int.2, 57123 Livorno
e-mail: urp@toremar.it
Fax: 0039 - 0586.224624

oder nachdem Sie das vorgesehene Formular, verfügbar auf der Internetseite www.toremar.it unter „Beschwerde“ ausgefüllt haben **und** erst 60 Tage danach (für Reisen mit Abfahrt von einem italienischen Hafen **oder** für Reisen mit Abfahrt aus einem Nicht EU-Hafen mit Ankunft in einem italienischem Hafen) gemäß der Verordnung (UE) n.1177/2010 über die Rechte der Passagiere im Seeverkehr und der Binnenschifffahrt an die Transportregulierungsbehörde wenden können. Dies können Sie direkt über die Webseite der Behörde tun oder durch schriftliche Zusendung per Einschreiben an die Adresse Via Nizza n.230, 10126 – Torino, oder per E-Mail an eine der folgenden E-Mail - Adressen:

- pec@pec.autorita-trasporti.it (zertifizierte E-Mail)
- art@autorita-trasporti.it

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite www.autorita-trasporti.it.

7. DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS

Toremar betrachtet die folgenden Faktoren und die entsprechenden Indikatoren als für die Qualitätskontrolle der den Kunden gebotenen Dienstleistungen nützliche Elemente. Das Unternehmen verpflichtet sich, konstante Kontrollen durchzuführen und die erhaltenen Ergebnisse in den zukünftigen Ausgaben der Dienstleistungscharta zu veröffentlichen.

7.1 Qualitätsfaktoren und Standardindikatoren

1. Sicherheit

Ein für Toremar grundlegender Aspekt ist die Sicherheit der Passagiere. Die Fahrzeuge werden regelmäßig von hochspezialisiertem Fachpersonal gewartet, um den Kunden Schutz und Sicherheit gewährleisten zu können.

2. Regelmäßige Erbringung der Dienstleistungen

Die Bedienung der Strecken erfolgt gemäß dem Fahrplan und den entsprechenden Tabellen, die den Kunden zur Verfügung stehen. Die Erbringung der Dienstleistungen wird für jeden Wochentag, einschließlich der Samstage und Sonntage, garantiert.

Toremar verpflichtet sich, die veröffentlichten Fahrpläne einzuhalten und in Fällen der Verzögerung oder Fahrtunterbrechung, die die Gesellschaft nicht zu verantworten hat, verpflichtet sie sich, die entsprechenden Informationsmaßnahmen zu ergreifen, damit den Kunden möglichst wenige Unannehmlichkeiten entstehen.

3. Sauberkeit und Hygiene auf Fahrzeugen und Baustrukturen

Auf Schiffen werden am Ende der Fahrt eine ordnungsgemäße Reinigung und am Ende des Tages eine allgemeine Reinigung durchgeführt.

4. Reisekomfort

Die Transportmittel sind mit einer Klimatisierungsanlage ausgestattet.

5. Einschiffungsvorgang bei Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Es wird auf den entsprechenden Absatz 5.5 der vorliegenden Charta verwiesen.

6. Informierung der Kunden

Die Gesellschaft verpflichtet sich, den Kunden genaue Informationen zur Verfügung zu stellen.

7. Personal: Umgang und Verhalten

Toremar verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass dem Personal das erforderliche Wissen vermittelt wird und dass dessen Verhalten den Passagieren gegenüber professionell, höflich und respektvoll ist.

8. Umfang der erbrachten kommerziellen und Front-Office-Dienstleistungen

9. Integration der Modalität

10. Umweltbewusstsein

Der Bau und Betrieb der Fahrzeuge entsprechen den geltenden gesetzlichen Umweltschutzvorschriften.

7.2 Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Die Qualitätsstandards werden mittels Umfragen geprüft, um die Kundenzufriedenheit feststellen zu können. Für diese Überprüfung werden an die Passagiere Fragebogen verteilt, um den Grad der Kundenzufriedenheit feststellen zu können. Dieser wird mittels eines Punktesystems mit den Einstufungen von 1 bis 6 bewertet, wie in der unten stehenden Tabelle beispielhaft gezeigt:

Tabelle 1

| Qualitätsmerkmale | Qualitätsstandard auf den Verbindungen | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| Sicherheit | | | | | | |
| Regelmäßigkeit des Dienstes | | | | | | |
| Sauberkeit und Hygiene der Verkehrsmittel und Einrichtungen | | | | | | |
| Reisekomfort | | | | | | |
| Einschiffsprozedur für Menschen mit Behinderung PRM | | | | | | |
| Information an die Kunden | | | | | | |
| Personal: Kundenbeziehung und Verhalten | | | | | | |
| Umfang der erbrachten kommerziellen und Front-Office-Dienstleistungen | | | | | | |
| Integration der Modalität | | | | | | |
| Umweltbewusstsein | | | | | | |

Im Anschluss die Ergebnisse der jährlichen Fragebogen-Auswertungen:

| Qualitätsmerkmale | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sicherheit | 5 | 5,09 | 5,23 | 5,39 | 5,25 | 5,31 | 5,09 | 5,16 | 5,39 | 5,28 | 5,25 |
| Regelmäßigkeit des Dienstes | 4,73 | 4,73 | 4,73 | 5,13 | 5,07 | 5,29 | 4,91 | 5,01 | 5,36 | 5,08 | 5,29 |
| Sauberkeit und Hygiene der Verkehrsmittel und Einrichtungen | 5,13 | 5,1 | 5,21 | 5,51 | 5,32 | 5,44 | 5,29 | 5,29 | 5,47 | 5,32 | 5,73 |
| Reisekomfort | 4,9 | 4,84 | 4,95 | 5,29 | 4,98 | 5,23 | 4,95 | 5,2 | 5,38 | 5,12 | 5,33 |
| Einschiffsprozedur für Menschen mit Behinderung PRM | 5,18 | 5,11 | 5,08 | 5,36 | 5,28 | 5,33 | 5,21 | 5,29 | 5,48 | 5,29 | 5,44 |
| Information an die Kunden | 4,67 | 5,04 | 4,99 | 5,2 | 5,17 | 5,39 | 5,13 | 5,19 | 5,36 | 5,27 | 5,34 |
| Personal: Kundenbeziehung und Verhalten | 5,21 | 5,47 | 5,2 | 5,56 | 5,34 | 5,5 | 5,38 | 5,44 | 5,51 | 5,35 | 5,65 |
| Umfang der erbrachten kommerziellen und Front-Office- Dienstleistungen | 4,68 | 4,9 | 4,81 | 5,07 | 5,01 | 5,25 | 4,91 | 5,13 | 5,25 | 5,00 | 5,26 |
| Integration der Modalität | 4,51 | 4,26 | 4,29 | 4,66 | 4,62 | 4,91 | 4,54 | 4,72 | 5,01 | 4,88 | 4,96 |
| Umweltbewusstsein | 4,65 | 4,97 | 5,03 | 5,07 | 5,04 | 5,21 | 4,91 | 4,85 | 5,28 | 4,94 | 5,10 |

7.3 Änderung, Verbreitung und Aktualisierung der Dienstleistungscharta

Das Unternehmen verpflichtet sich, dem vom Regionalausschuss genehmigten Plan zufolge die Dienstleistungscharta in vollständiger Fassung, mit einer Gültigkeitsdauer von einem Jahr einschließlich der Ergebnisse der unter Punkt „7.2 Untersuchungen der Kundenzufriedenheit“ vorgesehenen Kontrollen der Standards zu veröffentlichen. Die Dienstleistungscharta in der besagten vollständigen Fassung kann von den Kunden an Fahrscheinschaltern der Einschiffungshäfen, bei der Schiffsführung und auf der Website eingesehen werden und wird darüber hinaus an die Region Toskana, alle Gemeinden und alle Provinzen, auf deren territorialem Gebiet das Unternehmen Transportdienstleistungen erbringt, weitergeleitet.

7.4 Versicherungsschutz

Das Unternehmen stellt einen von den geltenden gesetzlichen Regelungen vorgesehenen Versicherungsschutz zur Verfügung, der einen Ersatz der Schäden gewährleistet, die an Personen oder Gegenständen bei der Durchführung der Dienstleistungen entstanden sind.

7.5 Qualitätskontrolle

Das firmeninterne Qualitätskontrollgremium hat folgende Funktionen:

- Überwachung der empfundenen Qualität der Nutzer durch stichprobenartige Untersuchung der Kundenzufriedenheit, um nützliche Hinweise für die Geschäftsleitung zu erlangen;
- Auswertung von Beschwerden, Berichten und Empfehlungen durch das Büro für Öffentlichkeitsarbeit „UrP“ mit dem Ziel, Vorschläge zur Serviceverbesserung zu erstellen;
- Vorbereitung der erforderlichen Berichte für die Ausarbeitung der Dienstleistungscharta.

7.6 Garantierter Service im Falle eines Streikes

Im Falle eines ganztägigen Streikes garantiert das Unternehmen den folgenden Service:

| Linie | A1 | | | |
|---------------|---|------------------|---------|---------|
| | Livorno – Isola di Gorgona – Isola di Capraia | | Abfahrt | Ankunft |
| <i>Di, FR</i> | Livorno | Isola di Capraia | 10:00 | 12:30 |
| <i>Di, FR</i> | Livorno | Isola di Gorgona | 8:30 | 10:30 |
| | Isola di Gorgona | Isola di Capraia | 10:30 | 12:00 |
| | Isola di Capraia | Livorno | 14:30 | 17:00 |
| <i>Di, FR</i> | Isola di Capraia | Isola di Gorgona | 14:00 | 15:30 |
| <i>Di, FR</i> | Isola di Gorgona | Livorno | 15:50 | 17:20 |

| Linie | A2 | | | |
|-------|-------------------------|--------------|---------|---------|
| | Portoferraio – Piombino | | Abfahrt | Ankunft |
| | Portoferraio | Piombino | 5:20 | 6:20 |
| | Portoferraio | Piombino | 18:50 | 19:50 |
| | Piombino | Portoferraio | 7:00 | 8:00 |
| | Piombino | Portoferraio | 21:00 | 22:00 |

| Linie | A3 | | | |
|-----------|--|------------|---------|---------|
| | Piombino – Rio Marina – (Isola di Pianosa) | | Abfahrt | Ankunft |
| <i>Di</i> | Rio Marina | Piombino | 7:00 | 7:45 |
| | Rio Marina | Pianosa | 9:30 | 11:20 |
| <i>Di</i> | Piombino | Rio Marina | 8:35 | 9:20 |
| | Pianosa | Rio Marina | 13:35 | 15:25 |

| Linie | A4 | | | |
|-------|------------------------------------|-----------------|---------|---------|
| | Isola del Giglio – Porto S.Stefano | | Abfahrt | Ankunft |
| | Giglio Porto | Porto S.Stefano | 9:10 | 10:10 |
| | Giglio Porto | Porto S.Stefano | 16:00 | 17:00 |
| | Porto S.Stefano | Giglio Porto | 10:30 | 11:30 |
| | Porto S.Stefano | Giglio Porto | 17:25 | 18:25 |

Dieser Ausnahmefahrplan wird nicht garantiert, wenn der Streik nur einen Teil des Tages betrifft.