



SERVICE CHARTA

INHALTSVERZEICHNIS

1.	<u>VORSTELLUNG DER CHARTA</u>	
1.1	Gesetzliche Bestimmungen	2
1.2	Leitprinzipien der Charta	2
1.3	Zielsetzung der Charta	3
1.4	Liste der Verbraucherverbände	4
2.	<u>DAS REGIONALE SYSTEM DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS</u>	
2.1	Grafik des Verkehrsnetzes des öffentlichen regionalen Nahverkehrs und die entsprechenden Daten.....	5
2.2	Dienstleistungsanbieter.....	7
3.	<u>BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS</u>	
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.	<u>DAS KOMMERZIELLE ANGEBOT</u>	
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.	<u>TRANSPORTBEDINGUNGEN</u>	
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.	<u>KUNDENBEZIEHUNGEN</u>	
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.	<u>DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS</u>	
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 Rechtliche Grundlagen

- Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 „Grundsätze für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen“;
- Dekret des Ministerpräsidenten vom 30. Dezember 1998 „Allgemeiner Referenzrahmen für die Erstellung der Charta der öffentlichen Dienstleistungen im Verkehrssektor“;
- Regionalgesetz Nr. 42 vom 31. Juli 1998 „Vorschriften für den öffentlichen Nahverkehr“, dass in Artikel 26 die Verpflichtung der Betreiber öffentlicher Verkehrsmittel festlegt, die Dienstleistungskarte für den Verkehr auf der Grundlage des vom Regionalrat verabschiedeten Schemas zu übernehmen;
- Beschluss des Regionalrats Nr. 55 vom 26. März 2002 in der jeweils gültigen Fassung;
- Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Rechte von Passagieren im See- und Binnenschiffsverkehr.

1.2 Leitprinzipien der Charta

- Gleichheit und Unparteilichkeit:
Das Unternehmen gewährleistet allen Bürgerinnen und Bürgern unabhängig von Nationalität, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Religion, politischer Meinung, Einkommen oder psychischer, physischer oder sozialer Verfassung den Zugang zu seinen öffentlich verwalteten Dienstleistungen und Einrichtungen.
- Kontinuität:
Das Unternehmen gewährleistet die kontinuierliche und regelmäßige Erbringung der Dienstleistungen gemäß dem veröffentlichten und öffentlich zugänglichen Fahrplan. Das Unternehmen gewährleistet die rechtzeitige und frühzeitige Bekanntgabe geplanter Fahrplanänderungen durch die Veröffentlichung von Aktualisierungen und Hinweisen auf der Website und an den Fahrkartenschaltern im Hafen. Im Bedarfsfall verpflichtet sich das Unternehmen, alle möglichen Alternativ- und Ersatzmaßnahmen umzusetzen. Im Falle eines Streiks verpflichtet sich das Unternehmen, diesen rechtzeitig, umfassend und weitreichend anzukündigen und die im Fahrplan ausdrücklich ausgewiesenen Mindestleistungen gemäß den geltenden Streikgesetzen zu gewährleisten.
- Transparenz und Partizipation:
Das Unternehmen stellt sicher, dass die Nutzer gemäß den in dieser Charta festgelegten Methoden und Verfahren informiert werden. Das Unternehmen verpflichtet sich, Büros für die Öffentlichkeitsarbeit einzurichten. Das Unternehmen verpflichtet sich, Berichte, Vorschläge und Anregungen von Nutzern auszuwerten und Kontakte zu Verbraucherverbänden zu knüpfen. Dies sind wesentliche Schritte zur Gestaltung seiner Marktorientierungspolitik. Das Unternehmen verpflichtet sich, die Service-Charta vor ihrer Verabschiedung gemäß den in dieser Charta festgelegten Methoden zu aktualisieren und dabei die im Hinblick auf die eingegangenen Verpflichtungen erzielten Ergebnisse zu würdigen. Das Unternehmen verpflichtet sich, die Service-Charta gemäß den in dieser Charta festgelegten Methoden zu aktualisieren und dabei die im Hinblick auf die eingegangenen Verpflichtungen erzielten Ergebnisse zu würdigen.
- Effizienz und Effektivität:
Das Unternehmen verpflichtet sich, die Dienstleistung gemäß den in dieser Charta festgelegten Standards zu erbringen und die darin formulierten Verbesserungsziele zu erreichen. Das Unternehmen verpflichtet sich, Wirtschafts- und Managementdaten zu erheben und zu analysieren sowie Geschäftspläne zu entwickeln, die auf die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Effektivität der Dienstleistungserbringung abzielen.

1.3 Zweck der Charta

- Die Charta dient Fahrgästen als Informationsquelle, da sie:
Informationen über das regionale öffentliche Verkehrssystem, die Struktur und Organisation des Unternehmens, die angebotenen Dienstleistungen und deren Erbringung, das kommerzielle Angebot, die Reisebedingungen, die Möglichkeiten der Kundeninteraktion mit dem Unternehmen, die Qualität der Dienstleistungserbringung, Projekte zur Verbesserung der Dienstleistungen, Umweltschutzmaßnahmen sowie die Erstellung und Verbreitung der Charta bereitstellt; das System zur Überwachung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen sicherstellt; Gewährleistet die Veröffentlichung, Aktualisierung und Verbreitung der Charta, insbesondere im Hinblick auf die Ergebnisse des Qualitätsmonitorings hinsichtlich der eingegangenen Verpflichtungen und der Erreichung der geplanten Ziele.
- Ein Instrument der Partizipation:
Da es die Öffentlichkeitsarbeit für Kunden zugänglich macht und somit einen institutionellen Kommunikationskanal zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden darstellt; es die Überwachung der von Kunden wahrgenommenen Servicequalität gewährleistet.
- Ein Instrument des Kundenschutzes:
Da es die Beantwortung von Anfragen, Meldungen, Vorschlägen oder Anregungen sicherstellt; es das Beschwerdeverfahren einrichtet und dessen Umsetzung sicherstellt, dass bei Verletzung von Kundenrechten durch das Unternehmen in allen Fällen der Nichterfüllung der in dieser Charta eingegangenen Verpflichtungen aktiviert wird.

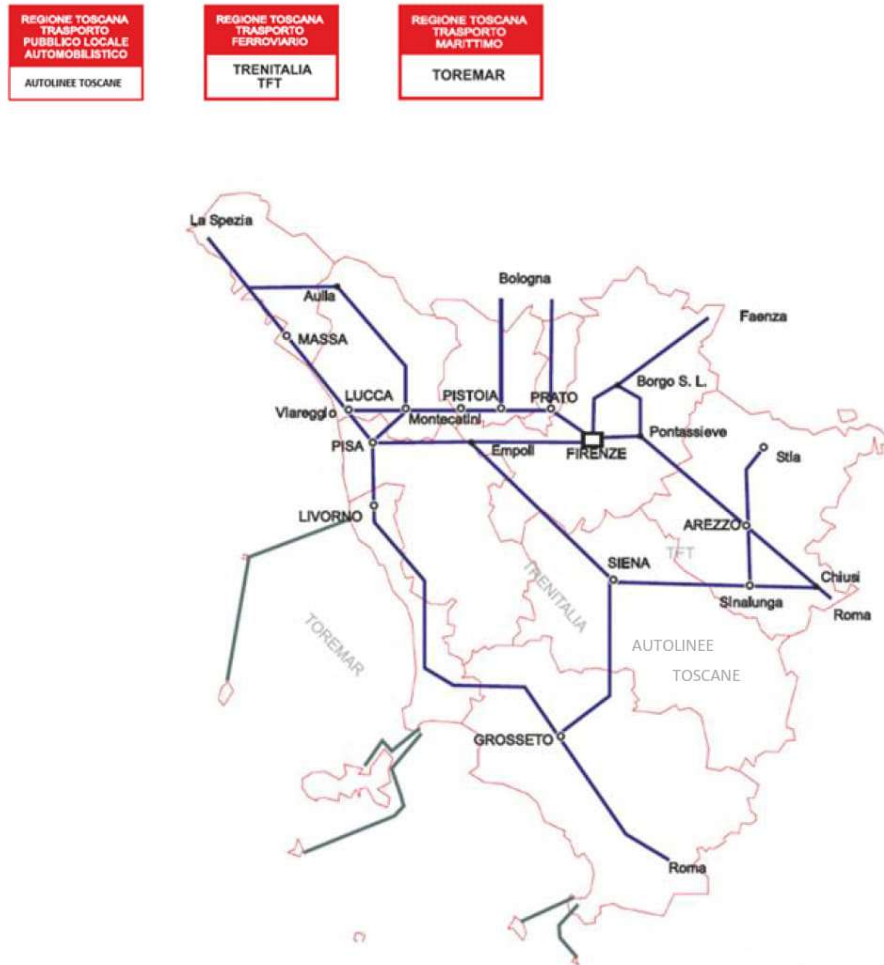
1.4 Liste der Benutzerverbände:

- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**
Largo Molinuzzo, 13
51100 - Pistoia
Tel. 0573-26682
- **CONFCONSUMATORI**
via della Prefettura, 3
58100 - Grosseto
Tel. 0564-417849
- **ADICONSUM TOSCANA**
Via Carlo Del Prete, 135
50127 - Florenz
Tel. 055-3269042
- **FEDERCONSUMATORI UND BENUTZER TOSCANA**
Via A. Tavanti, 3
50134 - Florenz
Tel. 055-217195
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**
viale I. Nievo, 32
57121 – Livorno
Tel. 0586-375639
- **CODACONS TOSKANA**
Via P. Francavilla, 14/E
50142 – Florenz
Tel. 055- 739884
- **ADUSBEP TOSKANA ONLUS**
Lungarno Soderini, 11
50124 – Florenz
Tel. 055-361935

2. DAS REGIONALE SYSTEM DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS

2.1 Regionales ÖPNV-Netzdiagramm und zugehörige Daten

- Die von Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar betriebenen Dienste sind in das unten dargestellte regionale ÖPNV-Netz integriert:



Rete Regionale TPL



ÖRTLICHES VERKEHRSSYSTEM:

KM STRASSE	102.861.810
KM STRASSENNETZ	13.417
KM SCHIENE	23.077.090
KM SCHIENENNETZ	1.563
NM SCHIFFE	245.348
NM SEESTRECKEN	233.6

PASSAGIERE - STRASSE

Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags:	1.817.926
Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags:	2.170.354
Transportierte Passagiere jährlich:	185.857.855

PASSAGIERE - SCHIENE

Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags:	338.047
Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags:	336.483
Transportierte Passagiere jährlich:	66.257.549

PASSAGIERE SCHIFF

Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags:	37.448
Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags:	25.155
Transportierte Passagiere jährlich:	1.755.308

PERSONAL STRASSE

SEKTOR	
- VERWALTUNG:	544
- WARTUNG:	327
- VERKEHR:	4.063
Total:	4.944

PERSONAL SCHIENE

SEKTOR	
- VERWALTUNG:	70
- WARTUNG:	326
- VERKEHR:	1.357
Total:	1.753

PERSONAL SCHIFF

SEKTOR	
- VERWALTUNG:	26
- NAVIGATION:	224
Total:	250

MANAGER (UNTERNEHMEN):		4
ZAHLUNG DER REGION TOSKANA	(SCHIENE)	273.194.550
ZAHLUNG DER REGION TOSKANA	(STRASSE)	379.859.320
ZAHLUNG DER EE.LL.	(STRASSE)	26.351.472
ZAHLUNG DER REGION TOSKANA	(SCHIFF)	17.724.064
ZAHLUNG DER REGION TOSKANA	(STRASSENBAHN)	19.135.964

BEWOHNER DER REGION TOSKANA

3.657.716, STAND 1/1/2025

2.2 DIENSTLEISTUNGSANBIETER

Die beschriebenen Leistungen dieser Seite werden angeboten von:

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Autolinee Toscane S.p.A.	Viale del Progresso n.6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel. +39 0558490505	numero verde 800 142424 (lun-dom 6.00-24.00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800 142425 (lun-dom 8.00-20.00)		www.at-bus.it
TRENTALIA S.P.A.	Direzione Regionale Toscana viale Spartaco Lavagnini, 58 50129 FIRENZE	direzione.toscana@trentitalia.it	e-mail: vertenze.dr@trentitalia.it : per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) e-mail: bonus.dr@trentitalia.it: per inoltrare richiesta di indennizzo abbonati regionale - Call Center: 89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trentitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore. 800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	800906060 da tel.fisso per clienti a mobilità ridotta	www.trentitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.	via G.Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.292981 (via Concini 2)	Ticket Point via Piero d. Francesca 1 52100 Arezzo Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel.199122344 da cell. a pagamento reclami.aretzo@iemmespa.it	800100403	www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremar	piazzale dei Marmi 12 57123 Livorno	Tel 0586.224511 Fax 0586.224624	callcenter@toremar.it urp@toremar.it	800304035	www.toremar.it

3. BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS

3.1 RECHTSSTRUKTUREN

Die „Toscana Regionale Marittima“ S.p.A. – Toremar, ist für das Jahr 2025 der Abtretungsempfänger der maritimen Dienstleistungen, die zur Aufrechterhaltung der territorialen Kontinuität mit dem Toskanischen Archipel erforderlich sind.

Eingetragener Firmensitz und operative Zentrale – Piazzale dei Marmi n.12, 2. Etage, 57123 Livorno

Tel. 0586.224511

Fax 0586.224624

Call-center (aus Italien) 800 30 40 35

www.toremar.it

Der Vorstand besteht aus fünf Mitgliedern:

Alessandro Onorato.....	Präsident
Matteo Savelli.....	Geschäftsführer
Mario La Nera.....	Ratsmitglied
Achille Onorato.....	Ratsmitglied
Chiara Schiaffino.....	Ratsmitglied

3.2 Diagramm des Netzes der öffentlichen Verkehrsunternehmen und zugehörige Daten



3.3 Endgültige Daten für das Jahr 2024

VERSORGUNGSGEBIET

Verbindungen zwischen den Inseln des Toskanischen Archipels und dem Festland, gemäß den folgenden detaillierten Linien:

A1	Livorno – Isola di Capraia	nm	74,0	a/r
A1bis	Livorno – Isola di Gorgona	nm	40,0	a/r
A2	Piombino – Portoferraio	nm	27,0	a/r
A2fast	Piombino – Cavo – Portoferraio	nm	30,2	a/r
A3	Piombino – Rio Marina (– Cavo – isola di Pianosa)	nm	18,4	a/r
A4	Porto S. Stefano – Giglio Porto	nm	22,0	a/r
A5	Porto S. Stefano – isola di Giannutri	nm	22,0	a/r

Zurückgelegte Meilen	245.348
Beförderte Passagiere	1.755.308
Transportierte Kraftfahrzeuge	432.796
Transportierte Nutzfahrzeuge	53.020

BETRIEBSBEREICHE UND BESCHÄFTIGTE DES UNTERNEHMENS

Anzahl der Beschäftigten zum 31. Dezember 2025	
Bodenpersonal	2926
Personal an Bord	253224
Gesamtbelegschaft des Unternehmens	282250

3.4 Unternehmenslogistik

Zum 31. Dezember 2024 setzte das Unternehmen sieben Fähren und ein Schnellboot für den Betrieb seiner Dienste ein und war in jedem Abfahrtshafen (mit Ausnahme der Inseln Pianosa, Gorgona und Giannutri) durch Ticketbüros, die Agenten anvertraut waren, präsent.

3.5 Art der angebotenen Dienstleistungen

Das Unternehmen bietet Fährverbindungen zu fast allen Inseln des Toskanischen Archipels an. Abfahrtszeiten finden Sie auf der Website www.torem.it. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt „4.6 Informationsdienst“ dieser Charta.

A1	Livorno – isola di Capraia Abfahrten täglich/zweimal täglich
A1bis	Livorno – isola di Gorgona zwei Abfahrten pro Woche.
A2	Piombino – Portoferraio von mindestens 8 bis maximal 17 täglichen Abfahrten
A2fast	Piombino – Cavo – Portoferraio vier bis fünf Abfahrten pro Tag
A3	Piombino – Rio Marina – Cavo – isola di Pianosa täglich drei bis acht Abfahrten – einmal wöchentlich wird die Insel Pianosa angebunden
A4	Porto S. Stefano – Giglio Porto von drei bis fünf Abfahrten pro Tag
A5	Porto S. Stefano – isola di Giannutri zwei bis drei Abfahrten pro Woche

4. DAS GESCHÄFTSANGEBOT

4.1 Angebotene Transportdienstleistungen und deren Nutzung:

Das Unternehmen betreibt folgende Schiffsverbindungen zu den Inseln des Toskanischen Archipels:

- Livorno – Isola di Capraia
- Livorno – Isola di Gorgona
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina – Cavo – isola di Pianosa
- Piombino – Cavo – Portoferraio
- Porto S. Stefano – Isola del Giglio
- Porto S. Stefano – Isola di Giannutri

4.2 Auszug aus dem Tarifsysteem

Nachfolgend ein Auszug aus der Preisliste mit den am häufigsten verwendeten Preisen.

LINEA	ORIGINE	DESTINAZIONE	UTENTE TIPOLOGIA	UTENTE SPECIFICA	STAGIONE	IMPORTO
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	24,89
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	24,89
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	24,89
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	ALTA	76,29
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	BASSA	49,88
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	MEDIA	76,29
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	ALTA	101,68
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	BASSA	49,88
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	MEDIA	101,68
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	20,11
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	16,77
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	18,24
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	ALTA	62,42
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	BASSA	41,41
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	MEDIA	60,02
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	ALTA	70,50
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	BASSA	41,41
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	MEDIA	67,79
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	16,58
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	16,00
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	16,00
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	23,66
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	22,83
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	22,83
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	14,58
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	13,64
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	14,11
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	ALTA	59,31
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	BASSA	41,39
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	MEDIA	57,03
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	ALTA	67,22
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	BASSA	41,39
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	MEDIA	64,64
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	18,88
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	16,77
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	18,24
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	ALTA	58,93
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	BASSA	50,32
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	MEDIA	56,64
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	ALTA	74,98
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	BASSA	63,73
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	MEDIA	72,03

Für Buchungen vor dem Abreisetag wird eine Buchungsgebühr in Höhe von 8 % des Fahrpreises erhoben.

Für Fahrzeuge mit einer Höhe von über 180 cm (einschließlich Anbauten) gilt ein abweichender Tarif.

Individuelle Angebote erhalten Sie über unser Vertriebsnetz.

4.3 Kauf von Fahrkarten

Das Unternehmen vermarktet seine Transportdienstleistungen über verschiedene Vertriebskanäle. Fahrkarten können von Interessenten direkt erworben werden über:

- die Website www.toremair.it;
- die Fahrkartenschalter in den Abfahrtshäfen (siehe Abschnitt 4.6 Informationsservice), die während der schiffahrtsabhängigen Öffnungszeiten geöffnet sind und mindestens eine halbe Stunde vor der planmäßigen Abfahrt des Schiffes öffnen;
- die zahlreichen autorisierten Reisebüros in ganz Italien, die Toremar-Tickets verkaufen;
- die gebührenfreie Hotline (aus Italien) unter 800.30.40.35;
- die Schiffe selbst (nach vorheriger Anmeldung beim Boarding, gegen einen Aufpreis von 5,00 € auf den Standardtarif).

4.4 Gepäcktransport

Jeder Fahrgast darf auf Fähren 20 kg und auf Schnellbooten 10 kg Handgepäck kostenlos mitführen. Kinder, die den halben Fahrpreis zahlen, erhalten die Hälfte der Freigepäckmenge, also 10 kg auf Fähren und 5 kg auf Schnellbooten. Gegenstände, die üblicherweise in Koffern, Reisetaschen, Kartons oder ähnlichen Behältern für den persönlichen Gebrauch transportiert werden, gelten als Gepäck und sind zulässig. Werden dem Gepäck weitere Gegenstände beigelegt, ist der Fahrgast zur Zahlung des doppelten Fahrpreises für die Beförderung dieser Gegenstände sowie zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gemäß Artikel 410 des Schifffahrtsgesetzes verpflichtet. Das Gepäck reist mit dem Fahrgast; eine Gepäckaufbewahrung wird nicht angeboten.

4.5 Transport von Haustieren

Haustiere dürfen nur an Bord, wenn sie eine Fahrkarte, einen Nachweis über die Tollwutschutzimpfung (falls erforderlich) und ein gültiges ärztliches Attest vorweisen können. Gemäß der Verordnung des Gesundheitsministeriums vom 27. August 2004, veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 213, Artikel 2, werden Hundehalter daran erinnert, dass ihre Hunde einen Maulkorb tragen und an der Leine geführt werden müssen. Haustiere sind in der Passagierlounge nicht gestattet; sie dürfen sich nur auf den Außendecks des Schiffes oder, sofern vorhanden, in geeigneten Unterständen aufhalten. Blindenhunde sind gegen Vorlage der entsprechenden Dokumente vom Fahrpreis befreit. Exemplare geschützter Tier- oder Pflanzenarten dürfen gemäß Artikel 727 und nachfolgende des Strafgesetzbuches zur Umsetzung der Gemeinschaftsrichtlinien 92/73/EG und 2009/147/EG sowie des Gesetzes Nr. 150 vom 7. Februar 1992 zur Umsetzung der Verordnung (EG) Nr. 338/97 des Rates vom 9. Dezember 1996 nur transportiert werden, wenn die entsprechende Genehmigung oder Bescheinigung vorliegt und die darin festgelegten Bedingungen erfüllt sind.

4.6 Informationsservice

Das Unternehmen stellt Nutzern folgende Informationsquellen zur Verfügung:

- Die Website www.toremarmar.it;
- Die folgenden Fahrkartenschalter an den Abfahrtshäfen:
 - **Livorno**
Asat srl
via del molo Mediceo, 12
tel. 0586.896113
e-mail livorno@toremarmar.it
 - **Isola di Capraia**
So. Pro. Tur. Capraia
via Assunzione, 18
tel. 342.9953016
e-mail capraia@toremarmar.it
 - **Piombino**
Dini & Miele srl
nuova stazione marittima
tel. 0565.31100
e-mail piombino@toremarmar.it
 - **Portoferraio**
Dini & Miele srl
calata Italia, 36
tel. 0565.960131
e-mail portoferraio@toremarmar.it
 - **Rio Marina**
A3 srl
calata Voltoni, 20
tel. 0565.962073
e-mail riomarina@toremarmar.it
 - **Cavo**
Alessandra Struzzi
via Michelangelo, 54
tel. 0565.949871
e-mail cavo@toremarmar.it
 - **Porto S. Stefano**
Agemar Metrano srl
piazzale Facchinetti, 7/8
tel. 0564.810803
e-mail portosantostefano@toremarmar.it
 - **Giglio Porto**
Cavero srl
tel. 0564.809349
e-mail giglio@toremarmar.it
- Die zahlreichen Reisebüros, die zum Verkauf von Toremar-Tickets berechtigt sind;
- Das gebührenfreie Callcenter unter 800.30.40.35.

Toremarmar weist Fahrgäste darauf hin, dass der vollständige Text der folgenden Dokumente auf der Website www.toremarmar.it oder auf Anfrage beim Bordpersonal oder an den Fahrkartenschaltern einsehbar ist.:

- Allgemeine Beförderungsbedingungen für Fahrgäste und Fahrzeuge
- Servicecharta
- Verordnung (EU) 1177/2010

Die für die Umsetzung der Verordnung (EU) 1177/2010 im italienischen Staat zuständige Stelle ist:

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

5. REISEBEDINGUNGEN

5.1 Einleitung

Alle Fahrgäste, die die Dienstleistungen der Toremar S.p.A. in Anspruch nehmen, sind verpflichtet, die Bestimmungen der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fahrgäste und begleitete Fahrzeuge“ zu beachten sowie den Hinweisen, Anweisungen und Hinweisen des Unternehmens und/oder seiner Mitarbeiter zur Ordnung und Sicherheit der Beförderung Folge zu leisten. Der vollständige Text der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fahrgäste und begleitete Fahrzeuge“ ist auf der Website www.toremar.it, an den Fahrkartenschaltern im Hafen und an Bord der Schiffe des Unternehmens verfügbar. Die Rechtsgrundlagen für die Pflichten der Fahrgäste und die entsprechenden Strafen sind:

- Verordnung (EU) 1177/2010;
- Schifffahrtsgesetz;
- Regionalgesetz 42/1998;
- Allgemeine Beförderungsbedingungen der Toremar S.p.A.

5.2 Pflichten der Fahrgäste

Fahrgäste in öffentlichen Verkehrsmitteln sind verpflichtet:

- einen gültigen Fahrschein mitzuführen, der während der gesamten Fahrt aufbewahrt und auf Verlangen des Sicherheitspersonals vorgezeigt werden muss;
- nicht mehr als einen Sitzplatz zu belegen;
- die Fahrzeuge nicht zu verschmutzen oder zu beschädigen;
- die Regelungen zu reservierten Sitzplätzen zu beachten;
- das Rauchverbot in den Fahrzeugen zu beachten;
- andere Fahrgäste nicht zu stören: Die Benutzung von Mobiltelefonen ist erlaubt, sofern sie andere Fahrgäste nicht stört;
- keine Gegenstände aus den Fahrzeugen zu werfen;
- die Vorschriften für die Beförderung von Tieren und Gepäck zu beachten;
- keine als schädlich oder gefährlich eingestuften Gegenstände zu befördern;
- Alarmsignale oder andere Notgeräte nur in Fällen akuter und unmittelbarer Gefahr zu benutzen;
- die Sicherheit der Fahrt und den Service für sich selbst oder alle anderen Fahrgäste in keiner Weise zu gefährden.

5.3 Fahrgastgebühren

Fahrgäste sind verpflichtet, ihren Fahrschein auf Verlangen des vom Unternehmen beauftragten Sicherheitspersonals sowohl im Fahrzeug als auch an der Haltestelle vorzuzeigen. Das Sicherheitspersonal, das einen gültigen, vom Unternehmen ausgestellten Ausweis mit sich führt, kann auch in Zivilkleidung eingesetzt werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein müssen den vollen Fahrpreis zuzüglich der folgenden Gebühr entrichten:

Privatpersonen Personen	Touristen 10,00€	Einwohner 1,00€
Motorräder	Touristen 10,00€	Einwohner 2,00€
Pkw, Wohnwagen usw.	Touristen 10,00€	Einwohner 3,00€
Güter	Touristen 10,00€	Einwohner 3,00€

Der Zuwiderhandelnde hat das Recht, gegen die Gebühr Einspruch einzulegen und/oder eine Anhörung zu beantragen. Die Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung der Benachrichtigung ausschließlich schriftlich unter folgender Adresse eingereicht werden:

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Piazzale dei Marmi 12, 2. Stock
57123 Livorno

Die Vorgehensweise zur Inanspruchnahme gerichtlicher und schlichtungsrechtlicher Verfahren richten sich nach den geltenden Gesetzen.

5.4 Fahrgastrechte

Fahrgäste haben das Recht auf:

- sicheres und unbeschwertes Reisen;
- Informationen am Boden und an Bord des Verkehrsmittels;
- rechtzeitige Veröffentlichung und Verfügbarkeit aktueller Fahrpläne;
- Einhaltung der aktuellen Fahrpläne;
- Zugang zu Informationen über den Service und dessen Nutzung, auch telefonisch;
- höfliches und respektvolles Verhalten aller Mitarbeiter;
- erkennbare Erkennbarkeit des Kundenservicepersonals;
- Einreichung von Beschwerden;
- Äußerung von Meinungen und Vorschlägen;

- Nutzung des Services gemäß den in Kapitel 7 „Verpflichtungen des Unternehmens“ dieser Charta festgelegten Standards.
1. Im Falle einer Verspätung informiert das Unternehmen die Fahrgäste über die voraussichtlichen Abfahrts- und Ankunftszeiten, sobald diese Informationen vorliegen, spätestens jedoch 30 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt bzw. eine Stunde vor der planmäßigen Ankunft.
 2. Verpassen Passagiere aufgrund einer Verspätung ihren Anschlussflug, unternimmt das Unternehmen angemessene Anstrengungen, sie über alternative Verbindungen zu informieren.
 3. Erwartet das Unternehmen eine Verspätung von mehr als sechzig Minuten über die planmäßige Abfahrtszeit hinaus, bietet es den Passagieren kostenlose Erfrischungen in angemessener Menge an, wobei die Wartezeit berücksichtigt wird, sofern diese an Bord oder im Hafen verfügbar sind oder zumutbar bereitgestellt werden können.
 4. Im Falle einer Verspätung oder eines verpassten Anschlussfluges, die einen Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder einen längeren Aufenthalt als geplant erforderlich macht, erhalten die Passagiere, sofern dies physisch möglich ist, zusätzlich zu den in Absatz 3 genannten Mahlzeiten und Erfrischungen eine kostenlose Hotel- oder sonstige Unterkunft sowie den Transport zwischen Hafen und Unterkunft.
 5. Kann die Schifffahrt nicht mehr fortgesetzt werden, organisiert das Unternehmen nach Möglichkeit und so schnell wie möglich alternative Transportmöglichkeiten für die Passagiere.
 6. Bei der Anwendung der vorstehenden Absätze berücksichtigt das Unternehmen insbesondere die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität sowie deren Begleitpersonen.
 7. Wenn das Unternehmen vernünftigerweise mit einer Verspätung des Passagierschiffverkehrs von mehr als 90 Minuten über die planmäßige Abfahrtszeit hinaus rechnet, wird dem Fahrgast unverzüglich Folgendes angeboten:
 - a. alternative Beförderungsmöglichkeiten zu angemessenen Bedingungen oder, falls dies nicht möglich ist, Informationen über alternative Beförderungsmöglichkeiten anderer Verkehrsunternehmen;
 - b. Der Fahrgast erhält eine Rückerstattung des Fahrpreises, wenn er die angebotenen alternativen Beförderungsmöglichkeiten nicht annimmt. Mit Zustimmung des Fahrgasts kann die vollständige Rückerstattung des Fahrpreises in Form eines Gutscheins und/oder anderer Leistungen im Wert des gekauften Fahrpreises erfolgen.
 8. Unbeschadet des Anspruchs auf Beförderung kann der Fahrgast gemäß Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im Falle einer verspäteten Ankunft aufgrund einer Annullierung eine finanzielle Entschädigung vom Unternehmen verlangen. Die Mindestentschädigung beträgt:
 - a. 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten;
 - b. 50 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 120 Minuten oder mehr;
 - c. 100 % des Ticketpreises, wenn das Unternehmen keine alternativen Leistungen oder die in den vorherigen Punkten genannten Informationen erbringt.
 9. Die Entschädigung wird innerhalb eines Monats nach Einreichung des entsprechenden Antrags ausgezahlt
 10. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern die Bedingungen flexibel sind (insbesondere hinsichtlich Gültigkeitsdauer und Reiseziel). Die Auszahlung der Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgastes in bar.
 11. Die Punkte 4, 8, 9 und 10 gelten nicht, wenn die Verspätung oder Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die die Durchführung der Beförderungsleistung verhindern und die auch bei Ergreifung aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können.

5.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Das Unternehmen akzeptiert im Rahmen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 Buchungen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, die dies wünschen, zu den gleichen Bedingungen wie alle anderen Passagiere und verpflichtet sich, Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne zusätzliche Kosten Unterstützung gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zu gewähren (Informationen zu dieser Verordnung finden Sie auf der Website des Beförderers).

1. Unterstützung in Häfen:

- Personen mit Reiseberechtigung erhalten bei Bedarf Unterstützung ab dem Zeitpunkt ihrer Ankunft im Hafengebiet, unabhängig davon, ob sie mit dem Auto, Bus oder Zug anreisen.
- Personen mit Reiseberechtigung werden zum Fahrkartenschalter begleitet, um eine Fahrkarte zu kaufen oder, falls sie bereits eine besitzen, zum Einsteigen. Nach der Ausschiffung werden sie zum Fahrkartenschalter im Hafen begleitet.

2. Unterstützung an Bord der Schiffe:

Personen mit Reiseberechtigung erhalten Unterstützung vom Schiffspersonal:

beim Ein- und Aussteigen;

- beim Abgeben und Abholen des Gepäcks;
- beim Erreichen ihres Sitzplatzes;
- bei der Benutzung der Toiletten.

Wenn die Person mit Reiseberechtigung von einer Begleitperson begleitet wird, kann diese die benötigte Unterstützung im Hafen sowie beim Ein- und Aussteigen anfordern.

Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen dem Beförderer zum Zeitpunkt der Buchung oder des Vorverkaufs des Tickets ihre besonderen Bedürfnisse hinsichtlich Unterkunft, Sitzplatz, gewünschter Dienstleistungen oder der Notwendigkeit, medizinische Geräte mitzuführen, mitteilen, sofern diese Bedürfnisse oder Anforderungen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.

Die oben genannten Regelungen unterliegen folgenden Bedingungen:

- Die Person mit eingeschränkter Mobilität muss mindestens 48 Stunden vor der planmäßigen Abfahrt am Fahrkartenschalter im Abfahrtschiffhafen (dessen Kontaktdaten auf der Website www.toremair.it und in diesem Dokument unter Absatz 4.6 zu finden sind) Unterstützung anfordern und die Art der benötigten Hilfe angeben. Die Anmeldung kann

telefonisch, per Fax oder E-Mail erfolgen. Bei Fahrkarten für mehrere Fahrten genügt eine einmalige Anmeldung, sofern ausreichende Informationen zu den Fahrplänen der Folgefahrten vorliegen.

- Erfolgt die Anmeldung nicht gemäß den oben genannten Bestimmungen, unternimmt Toremar alle Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität die abfahrende Verbindung besteigen bzw. die ankommende Verbindung, für die die Fahrkarte erworben wurde, verlassen kann.
- Die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität muss sich spätestens 60 Minuten vor der offiziellen Abfahrtszeit oder, falls keine Abfahrtszeit festgelegt wurde, mindestens 30 Minuten vorher am von Toremar festgelegten Treffpunkt einfinden.

Toremar stellt außerdem sicher:

- a. dass alle Mitarbeiter, die Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität direkt betreuen, über das notwendige Wissen verfügen, um deren Bedürfnisse je nach Art der Behinderung oder Mobilitätseinschränkung zu erfüllen. Dies geschieht durch Schulungen zur Unterstützung und Sensibilisierung für das Thema Behinderung für alle Mitarbeiter, die direkt mit Passagieren arbeiten.
- b. dass alle neuen Mitarbeiter eine Schulung zum Thema Inklusion erhalten und dass alle Mitarbeiter regelmäßig an entsprechenden Auffrischkursen teilnehmen.
- c. dass, falls eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ein Assistenztier benötigt, dieses befördert wird, sofern Toremar, auch über sein Vertriebsnetz, gemäß den geltenden Vorschriften für die Beförderung anerkannter Assistenztiere an Bord von Passagierschiffen informiert wird.
- d. dass der betroffene Passagier von Toremar entschädigt wird, falls Rollstühle, andere Mobilitätshilfen oder Teile davon während der Hafenabfertigung oder des Transports an Bord verloren gehen oder beschädigt werden. Bei Bedarf wird alles unternommen, um schnellstmöglich Ersatz bereitzustellen.

5.6 Schwangere

Schwangere Passagierinnen reisen auf eigene Gefahr und Verantwortung an Bord. Gegebenenfalls müssen sie ein ärztliches Attest vorlegen, das nicht älter als sieben Tage vor Reiseantritt ist und ihre Reisetauglichkeit bescheinigt. Dieses Attest ist dem Schiffspersonal auf Verlangen vorzuzeigen. Mit der Einschiffung akzeptieren die Passagierinnen die Risiken, die sich aus dem Mangel an spezialisierter Hilfe und Einrichtungen an Bord zur Behandlung schwangerschaftsbedingter Notfälle ergeben, sowie die Besonderheiten des Seetransports, die den Zugang zu externer Hilfe erschweren können. Dies stellt das Unternehmen und alle seine Mitarbeiter von jeglicher Haftung frei.

5.7 Fundsachen

Jeder, der von Passagieren in den dafür vorgesehenen Bereichen zurückgelassene Gegenstände findet, ist verpflichtet, diese der Schiffsleitung zu übergeben. Wird ein Gegenstand von einem Besatzungsmitglied an Bord gefunden, muss dieses die Person der Schiffsleitung melden. Ist dies nicht möglich, muss das Besatzungsmitglied die Fundumstände und die Identifikationsdaten (Nachname, Vorname, Adresse, Telefonnummer) der Person, die die Gegenstände gefunden hat, dokumentieren und an die Schiffsleitung weiterleiten. Die Schiffsleitung prüft bei Erhalt gefundener Gegenstände, ob der Eigentümer anhand von Adresse, Telefonnummer oder anderen Kontaktdaten ermittelt werden kann. Sie füllt das entsprechende Formular in dreifacher Ausfertigung aus und verwahrt die gefundenen Gegenstände unter Angabe ihrer Registrierungsnummer an einem geeigneten Ort oder in einem Safe. Sollte die Schiffsleitung den Eigentümer ermittelt und kontaktiert haben, bleiben die Gegenstände in ihrer Obhut, bis der Eigentümer sie abgeholt hat. Vor der Rückgabe des Fundgegenstands führt der Schiffskommandant eine kurze Untersuchung durch, um sicherzustellen, dass die Person, die den Gegenstand / die Gegenstände beansprucht, tatsächlich der/die Eigentümer / Eigentümerin ist. Der Offizier lässt sich das zuvor ausgefüllte Formular bei der Rückgabe des Gegenstands als Empfangsbestätigung unterschreiben. Kann der Schiffskommandant den rechtmäßigen Eigentümer des Fundgegenstands nicht ermitteln, muss er diesen gemäß Artikel 927 des Bürgerlichen Gesetzbuches zusammen mit zwei Kopien des ausgefüllten Formulars über einen Schifffahrtsagenten an den Bürgermeister der Gemeinde, in der sich der Anlegehafen des Schiffes befindet, übergeben. Eine Kopie des Formulars, ordnungsgemäß vom Bürgermeister oder seinem Vertreter unterzeichnet, muss an Bord des Schiffes zurückgegeben und in einem dafür vorgesehenen Behälter aufbewahrt werden. Dieses Verfahren gilt nicht für Lebensmittel oder Gegenstände von geringem Wert.

Sollte ein Passagier persönliche Gegenstände an Bord vergessen oder verlieren, kann er sich an den Kapitän wenden oder nach Verlassen des Schiffes das entsprechende Formular, das von der Website heruntergeladen werden kann, ausfüllen und an die E-Mail-Adresse urp@toremar.it senden. Nach Eingang der Meldung führt die Reederei unverzüglich alle erforderlichen Suchmaßnahmen gemäß Artikel 927 des italienischen Zivilgesetzbuches durch. Die Reederei haftet nicht für etwaige Entschädigungen, falls die vom Passagier an Bord vergessenen oder verlorenen Gegenstände nicht gefunden werden.

Feedback geben

6. KUNDENBETREUUNG

6.1 Pressestelle

Die Pressestelle befindet sich am Hauptsitz des Unternehmens:

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar

Pressestelle

Piazzale dei Marmi Nr. 12, 57123 – Livorno

Fax: +39 0586 224624

E-Mail: urp@toremar.it

Ihre Aufgabe ist die Unterstützung der Kunden in ihren Beziehungen zum Unternehmen nach Inanspruchnahme der Dienstleistung. Im Einzelnen:

- Bereitstellung von Informationen zur Einreichung von Beschwerden;
- Entgegennahme von Kundenbeschwerden, Berichten, Vorschlägen und Anregungen bezüglich der erbrachten Dienstleistung;
- Bearbeitung des Beschwerdeverfahrens;
- Erstellung schriftlicher Antworten auf eingereichte Beschwerden;
- Entgegennahme von Kundenanfragen zur Ausübung des Auskunftsrechts auf die sie betreffenden, vom Unternehmen gespeicherten Daten gemäß den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 241/1990 und Sicherstellung deren Erfüllung.

6.2 Beschwerdeverfahren

Beschwerden können innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum der Leistungserbringung bzw. dem Datum, an dem die Leistung hätte erbracht werden sollen, auf folgende Weise eingereicht werden:

- Durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars, das auf der Website www.toremar.it im Bereich „Beschwerden“ verfügbar ist.
- Schriftlich per Einschreiben an die in Ziffer 6.1 dieser Charta angegebene Adresse unter Verwendung des Formulars, das im Bereich „Beschwerden“ der Website www.toremar.it heruntergeladen werden kann.

Innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde teilt das Unternehmen dem Fahrgast mit, ob die Beschwerde angenommen, abgelehnt oder noch in Bearbeitung ist. Die Bearbeitungszeit beträgt maximal zwei Monate ab Eingang der Beschwerde.

6.3 Schlichtungsverfahren

Um ein Schlichtungsverfahren zur Beilegung einer Streitigkeit mit dem Unternehmen einzuleiten, kann sich der Kunde an folgende Stellen wenden:

- die Schlichtungsstelle der örtlichen Handelskammer. Das Verfahren ist kostenlos, wenn der Kunde von einem Verbraucherverband unterstützt wird; eine Rechtsberatung ist jedoch nicht erforderlich; - den örtlichen Ombudsmann, eine Institution, die Streitigkeiten zwischen Kunden und Toremar beilegen kann. Zur Beilegung von Streitigkeiten mit Toremar bezüglich online erworbener Tickets oder anderer Dienstleistungen kann der Kunde als Verbraucher die Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission nutzen. Die Plattform ist unter folgendem Link erreichbar: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> Um die Gerichte anzurufen, muss sich der Kunde an den Friedensrichter oder das für den Streitwert und den Gerichtsstand zuständige Gericht wenden und die gesetzlich vorgeschriebenen Verfahren einhalten.

6.4 Gebührenfreie Rufnummer der Region Toskana

8:00 bis 18:00 Uhr – Montag bis Freitag

E-Mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

6.5 Transportaufsichtsbehörde – Hinweis für Fahrgäste

Kunden werden darauf hingewiesen, dass sie sich erst nach Einreichung einer Beschwerde an die Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar wenden können.

Adresse: Pressestelle Piazzale dei Marmi Nr. 12,

2. Stock, 57123 Livorno

E-Mail: urp@toremar.it

Fax: +39 0586 224624

Alternativ können Sie das entsprechende Formular auf der Website www.toremar.it im Bereich „Beschwerden“ ausfüllen. Innerhalb von sechzig Tagen nach Einreichung (für Reisen, die von italienischen Häfen abfahren oder aus Nicht-EU-Häfen nach Italien einreisen) können Sie sich gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr an die Transportaufsichtsbehörde wenden. Dies kann über das elektronische System (SiTe) auf der Website der Behörde erfolgen, oder indem Sie das Formular per Einschreiben an Via Nizza 230, 10126 Turin, oder per E-Mail an eine der folgenden Adressen senden:

- pec@pec.autorita-trasporti.it
- art@autorita-trasporti.it

Weitere Informationen finden Sie unter www.autorita-trasporti.it.

7. UNTERNEHMENSVERPFLICHTUNGEN

Toremar verwendet die folgenden Faktoren und zugehörigen Indikatoren als nützliche Elemente zur Überwachung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen. Das Unternehmen verpflichtet sich, diese zu überwachen und die Ergebnisse in den folgenden Ausgaben der Service-Charta zu veröffentlichen.

7.1 Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Standards

1. Sicherheit Die Sicherheit der Fahrgäste hat für Toremar höchste Priorität. Die Schiffe werden von hochqualifiziertem Personal kontinuierlich gewartet, um die Sicherheit der Fahrgäste zu gewährleisten.
2. Pünktlichkeit Die von Toremar bedienten Routen sind in speziellen, für die Fahrgäste verfügbaren Tabellen aufgeführt. Der Service wird täglich, auch samstags und sonntags, garantiert. Toremar verpflichtet sich, die festgelegten Fahrpläne einzuhalten und im Falle von Verspätungen oder Unterbrechungen, die außerhalb des Einflussbereichs des Unternehmens liegen, geeignete Maßnahmen zu ergreifen und die Fahrgäste zu informieren, um die Unannehmlichkeiten so gering wie möglich zu halten.
3. Sauberkeit und Hygiene der Schiffe und Einrichtungen Die Schiffe werden nach jeder Fahrt routinemäßig gereinigt und am Ende des Tages einer allgemeinen Reinigung unterzogen.
4. Reisekomfort Die Schiffe sind mit Klimaanlage ausgestattet.
5. Boardingverfahren für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) Bitte beachten Sie Abschnitt „5.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität“ dieser Charta.
6. Kundeninformationen Das Unternehmen ist bestrebt, eine zeitnahe Kommunikation mit den Fahrgästen zu gewährleisten.
7. Personal: Umgang und Verhalten Toremar verpflichtet sich, sein Personal so zu schulen, dass es sich gegenüber den Fahrgästen professionell, höflich und respektvoll verhält.
8. Servicequalität im Vertrieb und im Empfangsbereich
9. Integration verschiedener Verkehrsmittel
10. Umweltschutz Die Fahrzeuge werden unter Einhaltung der geltenden Umweltschutzbestimmungen gebaut und gewartet.

7.2 Kundenzufriedenheitsumfragen

Qualitätsstandards werden durch Monitoring-Aktivitäten zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit überprüft. Diese Überprüfung erfolgt durch die Verteilung von Fragebögen an Reisende, um deren Zufriedenheitsgrad zu ermitteln. Dieser wird anschließend auf einer Skala von 1 bis 6 bewertet.

Die folgende Tabelle ist ein Beispiel:

Tabelle 1

Qualitätsindikatoren Qualitätsstandards für Verbindungen 1 2 3 4 5 6

Sicherheit Pünktlichkeit des Service

Sauberkeit und Hygiene von Fahrzeugen und Einrichtungen

Reisekomfort

Einstiegsv erfahren für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität

Kundeninformation

Personal: Beziehungs- und Verhaltensaspekte

Qualität des Kundenservice und der Kundenbetreuung

Mobile Integration

Umweltbewusstsein

Die folgenden Ergebnisse stammen aus dem jährlichen Monitoring:

Da es sich um das erste Jahr eines neuen Vertrags handelt, sind Daten aus früheren Umfragen nicht enthalten.

7.3 Bearbeitung, Verbreitung und Aktualisierung der Service-Charta

Das Unternehmen verpflichtet sich, jährlich die vollständige Fassung der Service-Charta gemäß dem vom Regionalrat genehmigten Standardformat zu veröffentlichen. Dies umfasst auch die Ergebnisse der unter Punkt 7.2 „Kundenzufriedenheitsumfragen“ genannten Umfrage. Die vollständige Fassung ist für Kunden an den Fahrkartenschaltern der Abfahrtshäfen, in der Zentrale der Gesellschaft und auf der Website verfügbar und wird zudem an die Region Toskana, alle Gemeinden und alle Provinzen, in deren Gebiet das Unternehmen Transportdienstleistungen erbringt, versandt.

7.4 Versicherungsschutz

Das Unternehmen bietet den gesetzlich vorgeschriebenen Versicherungsschutz, der eine Entschädigung für Personen- oder Sachschäden garantiert, die im Rahmen der Leistungserbringung entstehen.

7.5 Unternehmensweite

Qualitätsbeobachtungsstelle Die unternehmensweite Qualitätsbeobachtungsstelle hat folgende Aufgaben:

- Sie überwacht die von den Nutzern wahrgenommene Qualität mittels einer Kundenzufriedenheitsumfrage, um der Unternehmenleitung wertvolle Erkenntnisse zu liefern;
- Sie analysiert Beschwerden, Meldungen und Anregungen, die über die Öffentlichkeitsarbeit eingehen, um Verbesserungsvorschläge für den Service zu entwickeln;
- Sie erstellt die für die Erstellung der Service-Charta erforderlichen Berichte.

7.6 Garantierte Leistungen im Streikfall

Im Falle eines ganztägigen Streiks garantiert das Unternehmen die folgenden Leistungen:

Linie A1

Livorno – Isla Gorgona – Isla Capraia	Abfahrt Ankunft
Livorno – Isla Capraia	10:00–12:30 Uhr
Dienstag und Freitag Livorno – Isla Gorgona	8:30–10:30 Uhr
Dienstag und Freitag Isla Gorgona – Isla Capraia	10:30–12:00 Uhr
Isla Capraia – Livorno	14:30–17:00 Uhr
Dienstag und Freitag Isla Capraia – Isla Gorgona	14:00–15:30 Uhr
Dienstag und Freitag Isla Gorgona – Livorno	15:50–17:20 Uhr

Linie A2

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

Linie A3

Piombino – Rio Marina – (Insel Pianosa)	Abfahrt – Ankunft
Rio Marina Piombino	7:00 - 7:45 Uhr
Dienstag Rio Marina Pianosa	9:30 – 11:20 Uhr
Piombino Rio Marina	8:35 - 9:20 Uhr
Dienstag Pianosa Rio Marina	13:35 - 15:25 Uhr

Linie A4

Insel Giglio – Porto Santo Stefano	Abfahrt – Ankunft
Giglio Porto Porto Santo Stefano	9:10 - 10:10 Uhr
Giglio Porto Porto Santo Stefano	16:00 - 17:00 Uhr
Porto Santo Stefano Giglio Porto	10:30–11:30 Uhr
Porto Santo Stefano Giglio Porto	17:25–18:25 Uhr

Die oben genannten Verbindungen können nicht garantiert werden, wenn der Streik nur einen Teil des Tages betrifft.