CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTA

Version 3.6 – März 2019
übersetzt aus dem Italienischen – Irrtümer vorbehalten!

INHALTSVERZEICHNIS

1. VORSTELLUNG DER CHARTA……S. 2
   1.1 Gesetzliche Bestimmungen ....S. 2
   1.2 Leitprinzipien der Charta....S. 2
   1.3 Zielsetzung der Charta ....S. 3
   1.4 Liste der Verbraucherverbände ....S. 4
2. DAS REGIONALE SYSTEM DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS……S 5
   2.1 Grafik des Verkehrsnetzes des öffentlichen regionalen Nahverkehrs und die entsprechenden Daten ....S 5
   2.2 Dienstleistungsanbieter....S. 9
3. BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS……...S. 10
   3.1 Rechtsstruktur ....S. 10
   3.2 Grafik des Unternehmensstreckennetzplanes des öffentlichen Nahverkehrs und die entsprechenden Daten....S. 11
   3.3 Enddaten Jahr 2017 ....S. 12
   3.4 Unternehmenslogistik....S. 12
   3.5 Angebotener Service ....S. 12
4. DAS KOMMERZIELLE ANGEBOT……...S. 13
   4.1 Die angebotenen Transportdienstleistungen und die jeweiligen Nutzungsbedingungen...S. 13
   4.2. Auszug aus dem Tarifsystem ....S. 13
   4.3 Fahrscheinerwerb ....S. 17
   4.4. Gepäckbeförderung....S. 17
   4.5 Beförderung von Tieren ....S. 17
   4.6 Informationsservice....S. 18
5. TRANSPORTBEDINGUNGEN……S. 19
   5.1 Vorbemerkung....S. 19
   5.2 Pflichten der Passagiere ....S. 19
   5.3 Sanktionen zu Lasten der Passagiere....S. 19
   5.4 Rechte der Passagiere....S. 20
   5.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität....S. 21
   5.6 Schwangere ....S. 22
   5.7 Verlorene Gegenstände ....S. 22
6. KUNDENBEZIEHUNGEN……..S. 24
   6.1 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ....S. 24
   6.2 Beschwerdeverfahren die zur Entschädigung führen kann ....S. 24
   6.3 Schlichtungsverfahren....S. 25
   6.4 Die kostenlose Rufnummer der Region Toskana für weitere Reklamationen....S. 25
   6.5 Transportregulierungsbehörde – Mitteilung an die Passagiere....S. 26
7. DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS……...S. 27
   7.1 Qualitätsfaktoren und Standardindikatoren ....S. 27
   7.2 Umfrage zur Kundenzufriedenheit ....S. 28
   7.3 Änderung, Verbreitung und Aktualisierung der Dienstleistungscharta....S. 29
   7.4 Versicherungsschutz....S. 29
   7.5 Qualitätskontrolle ....S. 29
   7.6 Garantierter Service im Falle eines Streikes....S. 30

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 Informierung 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:
  - ◊ Informationen 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

- ***ADICONSUM TOSCANA***
  via Carlo Del Prete, 135
  50127 - Firenze
  tel. 055.3269042

- ***ADOC TOSCANA ONLUS***
  via V. Corcos, 15
  50142 - Firenze
  tel. 055.7326199

- ***CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS***
  via Bonanno Pisano
  56126 – Pisa
  tel. 050.996306

- ***CODACONS TOSCANA***
  via P. Francavilla, 14/E
  50142 – Firenze
  tel. 055.7398841

- ***CONFCONSUMATORI***
  via Ronchi, 24
  58100 - Grosseto
  tel. 0564.410680

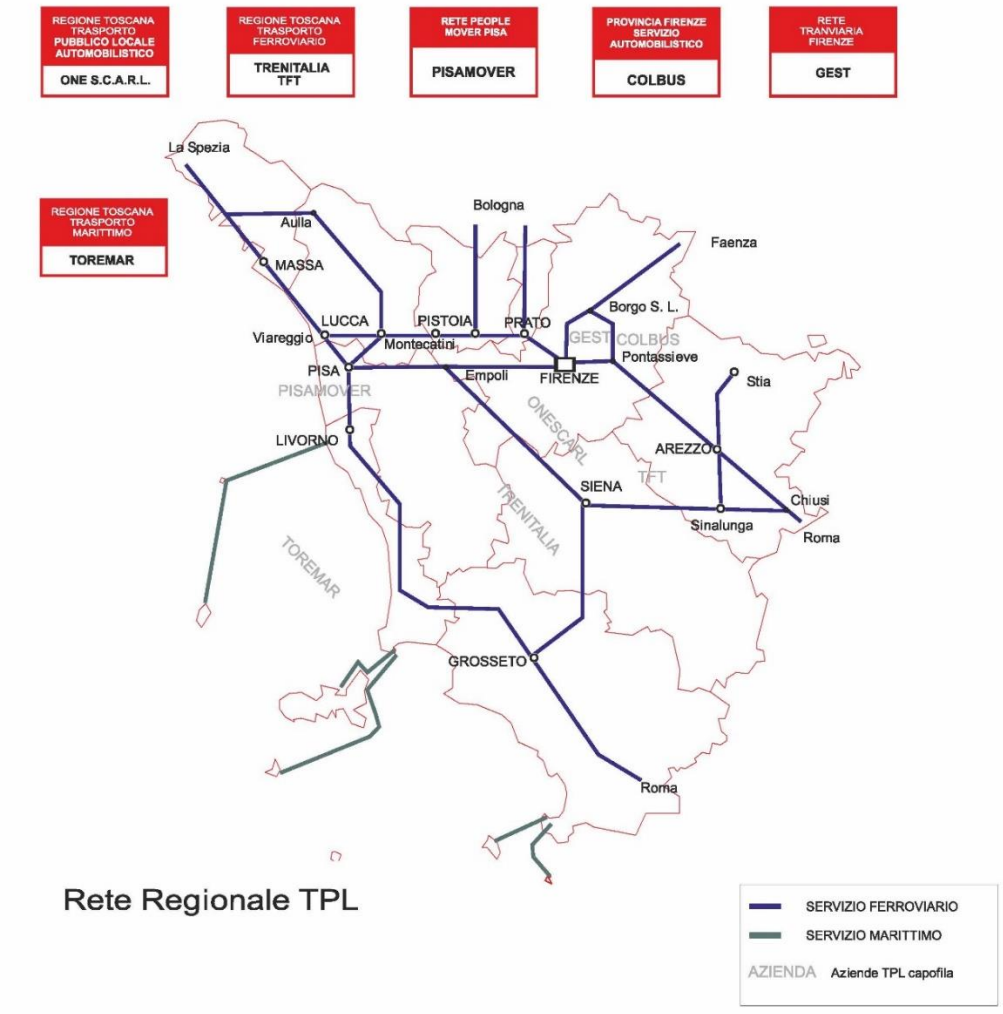
- ***FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA***
  via A. Tavanti, 3
  50134 - Firenze
  tel. 055.217195

- ***MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO***
  via Puccini, 85
  51100 - Pistoia
  tel. 0573.26682

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. – Toremar sind in den öffentlichen Personennahverkehr integriert, wie unten dargestellt:



◊ SCHIENE KM 24.268.098
◊ SCHIENENNETZ KM 1.563
◊ STRASSE KM 108.429.965
◊ STRASSENNETZ KM 24.464,5
◊ SCHIFF NM 245.420
◊ SEESTRECKEN NM 206,6
◊ STRASSENBAHN KM 1.208.130
◊ STRASSENBAHNNETZ KM 22.959
◊ KM NETZ PEOPLE MOVER 1,760

◊ PASSAGIERE - STRASSE
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: _23.067.802
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: 26.448.804
◊ Transportierte Passagiere jährlich: 199.179.310

◊ PASSAGIERE - SCHIENE
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: 322.302
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: 325.848
◊ Transportierte Passagiere jährlich: 71.160.506

◊ PASSAGIERE - SCHIFF
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer - wochentags: 36.896
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter - wochentags: 22.225
◊ Transportierte Passagiere jährlich: 1.564.216

◊ PASSAGIERE - STRASSENBAHN
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Sommer:
◊ - Plätze-km\Tag 1.275.544
◊ - Plätze-Abfahrt\Tag 111.110
◊ Durchschnittlich verfügbare Plätze im Winter:
◊ - Plätze-km\Tag 1.475.328
◊ - Plätze-Abfahrt\Tag 128.513
◊ Transportierte Passagiere: 19.141.177

◊ PASSAGIERE PEOPLE MOVER
Durchschnittlich zur Verfügung gestellte Plätze Sommer/Winter:
- Zur Verfügung gestellte Plätze pro Shuttle und Strecke 107
Transportierte Passagiere: 1.134.550

◊ PERSONAL STRASSE

◊ Sektor

- Verwaltung: 733
- Wartung: 327
- Verkehr: 4.291
- Total: 5.351

◊ PERSONAL SCHIENE

◊ Sektor

- Verwaltung: 86
- Wartung: 367
- Verkehr: 1.404
- Total: 1.875

◊ PERSONAL SCHIFF

◊ Sektor

- Verwaltung: 31
- Navigation: 228
- Total: 259

◊ PERSONAL STRASSENBAHN

- Sektor
- Verwaltung: 8
- Wartung: 22
- Verkehr: 112
- Total: 142

◊ Personal People Mover

- Sektor
- Verwaltung: 7
- Wartung: 9
- Verkehr: 14
- Total: 30

◊ MANAGER (UNTERNEHMEN): 7

- ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (SCHIENE) 273.292.888 inkl. Iva
- ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (SCHIENE) 189.606 exkl. Iva
- ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (STRASSE) 272.658.530 exkl.Iva
- ZAHLUNGEN DER EE.LL. (STRASSE) 1.745.818 inkl.Iva
- ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (SCHIFF) 14.750.000 inkl.Iva
- ZAHLUNGEN DER REGION TOSKANA (STRASSENBAHN) 9.080.653 exkl.Iva

Erhaltene Vergütung von der Region Toskana – PEOPLE MOVER 819.000 exkl.Iva

BEWOHNER DER REGION TOSKANA 3.736.968 *AM 1/1/2018*

2.2 DIENSTLEISTUNGSANBIETER

Die beschriebenen Leistungen der Seite 6 werden angeboten von:

Unternehmen	Adresse	Tel + Fax	Tel, Fax +Email Büro für Öffentlichkeitsarbeit (URP)	Numero Verde (Italien)	Website
ONE SCARL	Viale dei Cadorna, 105				www.onescarl.it
(ONE SCARL) CTT Nord – Massa Carrara	Via Catagnina ang. Via Lottizzazione 54033 Carrara (Ms)	Tel. 0585. 2828810 Fax 0585.282879	Tel. 050.884000 urp.massacarrara@ctnord.it		www.massa-carrara.ctnord.it
(ONE SCARL) VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 – Lucca	Tel. 0583.083130 Fax. 0583.083160	Tel.050.884000 urp.lucca@cttnord.it		www.lucca.cttnord.it
(ONE SCARL) CPT	Via Bellatalla, 1 56121 – Pisa	Tel. 050.884111 Fax. 050.884284	Tel. 050. 884000 urp.pisa@cttnord.it		www.pisa.cttnord.it
(ONE SCARL) CTT Nord - Livorno	Via P.Impastato,7 57124 – Livorno	Tel. 0586.377111 Fax. 0586.377155	Tel. 050.884000 urp.livorno@cttnord.it		www.livorno.cttnord.it
(ONE SCARL) TIEMME Piombino	Via L. Da Vinci, 13 57025 – Piombino (Li)	Tel. 0565 260111 Fax. 0565.34388	800 922 984 199 168 182 da cell. Fax 0565.34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) TIEMME Grosseto	Via Topazio, 12 58100 – Grosseto	Tel. 0564.475111 Fax. 0564.456754	800 922 984 vom Festnetz 199 168 182 Mobil Fax 0564.456754 Urp.grosseto@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.tiemmespa.it
(ONE SCARL) BLUBUS	Via F.Pacini, 47 51100 – Pistoia	Tel. 0573.3630 Fax 0573.364266	Tel. 0573.363243/0572.911781 Tel. 848 800 730 Kostenpflichtig Fax 0573.364266 info@blubus.it		www.blubus.it
(ONE SCARL) CAP	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Tel. 0574.608256 Fax 0574.21038 urp@capautolinee.it		www.capautolinee.it
(ONE SCARL) SIENA MOBILITÀ	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 – Siena	Tel. 0577.204111 Fax 0577.223896	800 922 984 vom Festnetz 199 168 182 Mobil Fax 0577.223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 da rete fissa	www.sienamobilita.it
(ONE SCARL) ETRURIA MOBILITÀ	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414	Tel.800 922 984 vom Festnetz Tel.199 168 182 Mobil Fax 0575.324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.etruriamobilita.it
(ONE SCARL) ATAF & LI-NEA	Via Dei Mille, 115 50131 – Firenze	Tel. 055.56501 Fax 055.5650209	Tel. 800 424 500 vom Festnetz 199 104 245 Mobil segreteria@ataf.fi.it	800 424 500 da rete fissa	www.ataf.net www.ataf-linea.it
(ONE SCARL) AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.56501 Fax 055.5650209	Tel. 800 373 760 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.amvbus.it
(ONE SCARL) AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.56501 Fax 055.5650209	800 373 760 Fax clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.acvbus.it
(ONE SCARL) PIÙBUS	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Tel. 0571.74194 urp@piubus.it		www.piubus.it
RTI COLBUS	Loc. Olmo, 115/C Reggello – Fi	Tel. 055.869129 Fax 055.8666052	Tel. 800 335 850 servizioclienti@colbus.it info@colbus.it	800 335 850	www.colbus.it
TRENITALIA spa	Viale Spartaco lavagnini, 58 50129– Firenze	Fax 055.2353953 direzione.toscana@trenitalia.it	892 021–für Infos, Ticketkauf und Buchungen +39.06.8475475 vom Ausland 199 892 021 für Infos und Kundenbetreuung 06 30000 für Infos bezüglich Uhrzeiten und Fahrpläne, Umbuchungen, Erstattungen, Anschlussfahrten, Radio FS News, Reservierungen für Passagiere mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität (PMR) 02.323232 für Passagiere mit Behinderungen per irregolarità di viaggio: vertenze.drt@trenitalia.it per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it	800 906 060 Vom Festnetz für PMR	www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano TFT spa	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414 (v.Monaco) Fax 0575.292981(v.Concini)	Ticket-point p.zza Repubblica 1 – Arezzo 800 922 984 199 168 182 Mobil Reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima spa TOREMAR	Piazzale dei Marmi n.12, interno 2 57123 – Livorno	Tel. 0586.224511	callcenter@toremar.it urp@toremar.it	800 304 035	www.toremar.it
GEST spa	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 – Scandicci (Fi)	Tel. 055.7352309 Fax 055.7352203	199 229 300 Mobil info@gestramvia.it	800 964 424 da rete fissa	www.gestramvia.com
PISAMOVER spa	Via Salaria, 1039 00138 – Roma	Tel. 050.500909	URP – via delle Colombaie snc – Pisa Tel. 050.500909 info@pisa-mover.com		www.pisa-mover.com

3. BESCHREIBUNG DES UNTERNEHMENS

3.1 Rechtsstrukturen

MOBY S.p.A. ist aus dem von der Region Toskana ausgeschriebenem 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 – via Calafati n.6 – 57123 Livorno
tel. 0586.224511
fax 0586.224624
www.toremar.it
call-center 800 30 40 35

welche Einzelgesellschafter ist.

Der Verwaltungsrat besteht aus acht Mitgliedern:

Pietro Dapelo	Präsident
Matteo Savelli	Geschäftsführer
Achille Onorato	Bevollmächtigter Berater
Libero Schiaffino	Bevollmächtigter Berater
Leo Di Virgilio	Berater
Marcello Giardini	Berater
Giuseppe Contrani	Berater
Graziella Petucco	Berater
Alessandro Onorato	Berater

3.2 Streckennetzplan des öffentlichen Personennahverkehrs und die entsprechenden Daten

Abschlussdaten für das Jahr 2018:

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

A1*	Livorno – Isola di Gorgona – Isola di Capraia	nm	87,0	h/r
A2	Piombino – Portoferraio	"	27,0	"
A2Hydrofoil	Piombino – Cavo – Portoferraio	"	30,2	"
A3	Piombino – Rio Marina (-Cavo-Isola di Pianosa)	"	18,4	"
A4	Porto S.Stefano – Giglio Porto	"	22,0	"
A5	Porto S.Stefano – Isola di Giannutri	"	22,0	"

* Die Verbindung mit der Insel Gorgona wurde für das ganze Jahr 2018 eingestellt. Ab dem 28. Februar 2019 wird jeden Montag und Samstag eine neue Verbindung nur für Fußpassagiere zwischen Livorno und der Insel Gorgona verfügbar sein.

Gefahrene Meilen	235.307,30
Transportierte Passagiere	564.216
Transportierte Fahrzeuge	342.272
Transportierte Nutzfahrzeuge (m.l.)	48.292

3.3 Geschäftsbereiche des Unternehmens und Personal 2018

Zusammensetzung des Personals am 31. Dezember 2018

- Mitarbeiter an Land 31
- Mitarbeiter auf See 228
- Total Unternehmenspersonal 259

3.4 Unternehmenslogistik

Das Unternehmen benutzt, Stand 31. Dezember 2017, zur Erbringung Ihrer Dienstleistung sieben Fähren und ein Hydrofoil-Schnellboot und ist in jedem Abfahrtshafen (mit Außnahme der Insel Pianosa und Gorgona) durch einen Ticketverkaufsschalter präsent.

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 (verfügbar ab dem 28. Februar 2019).

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	KATEGORIE	SAISON	TARIF	ZUSCHLÄGE	GESAMTPREIS
FÄHRE	GORGONA	CAPRAIA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 12,89	€ 5,27	€ 18,16
FÄHRE	LIVORNO	GORGONA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	GORGONA	CAPRAIA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 12,89	€ 5,27	€ 18,16
FÄHRE	LIVORNO	GORGONA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	GORGONA	CAPRAIA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 12,89	€ 5,27	€ 18,16
FÄHRE	LIVORNO	GORGONA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	HOCH	€ 9,29	€ 4,91	€ 14,20
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 6,51	€ 4,91	€ 11,42
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,74	€ 4,91	€ 12,65
HSC	CAVO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	HOCH	€ 6,35	€ 4,91	€ 11,26
HSC	PIOMBINO	CAVO	- PASSAGIERE	HOCH	€ 6,35	€ 4,91	€ 11,26
HSC	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	HOCH	€ 12,22	€ 4,91	€ 17,13
HSC	CAVO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 5,89	€ 4,91	€ 10,80
HSC	PIOMBINO	CAVO	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 5,89	€ 4,91	€ 10,80
HSC	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 11,54	€ 4,91	€ 16,45
HSC	CAVO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 5,89	€ 4,91	€ 10,80
HSC	PIOMBINO	CAVO	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 5,89	€ 4,91	€ 10,80
HSC	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 11,54	€ 4,91	€ 16,45
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 13,52	€ 5,26	€ 18,78
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 4,69	€ 4,91	€ 9,60
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- PASSAGIERE	HOCH	€ 8,27	€ 4,91	€ 13,18
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 12,77	€ 5,26	€ 18,03
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 3,93	€ 4,91	€ 8,84
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 12,77	€ 5,26	€ 18,03
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 4,30	€ 4,91	€ 9,21
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,73	€ 4,91	€ 12,64
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- PASSAGIERE	HOCH	€ 8,27	€ 4,91	€ 13,18
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 6,51	€ 4,91	€ 11,42
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,74	€ 4,91	€ 12,65
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIANNUTRI	- PASSAGIERE	HOCH	€ 8,27	€ 4,91	€ 13,18
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIANNUTRI	- PASSAGIERE	NEBEN	€ 6,51	€ 4,91	€ 11,42
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIANNUTRI	- PASSAGIERE	MITTEL	€ 7,74	€ 4,91	€ 12,65

Für alle Käufe vor dem Tag der Abreise wird eine Buchungsgebühr in Höhe von 10% des Tarifs fällig.

TRANSPORTMITTEL	ABFAHRTSHAFEN	ANKUNFTSHAFEN	KATEGORIE	SAISON	TARIF	ZUSCHLÄGE	GESAMTPREIS
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 30,52	€ 9,19	€ 39,71
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 30,52	€ 9,19	€ 39,71
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 30,52	€ 9,19	€ 39,71
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 52,42	€ 9,19	€ 61,61
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 73,47	€ 9,19	€ 82,66
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 30,52	€ 9,19	€ 39,71
FÄHRE	LIVORNO	CAPRAIA	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 73,47	€ 9,19	€ 82,66
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 40,93	€ 9,19	€ 50,12
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 23,49	€ 9,19	€ 32,68
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 38,93	€ 9,19	€ 48,12
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 40,93	€ 9,19	€ 50,12
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 23,49	€ 9,19	€ 32,68
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 38,93	€ 9,19	€ 48,12
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 47,62	€ 9,19	€ 56,81
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 23,49	€ 9,19	€ 32,68
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 45,37	€ 9,19	€ 54,56
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 47,62	€ 9,19	€ 56,81
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 23,49	€ 9,19	€ 32,68
FÄHRE	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 45,37	€ 9,19	€ 54,56
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 38,34	€ 9,19	€ 47,53
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 23,48	€ 9,19	€ 32,67
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 36,45	€ 9,19	€ 45,64
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 38,34	€ 9,19	€ 47,53
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 23,48	€ 9,19	€ 32,67
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 36,45	€ 9,19	€ 45,64
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 23,48	€ 9,19	€ 32,67
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 38,47	€ 9,19	€ 47,66
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 64,91	€ 9,19	€ 74,10
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 44,91	€ 9,19	€ 54,10
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 64,91	€ 9,19	€ 74,10
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 56,05	€ 9,19	€ 65,24
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 23,48	€ 9,19	€ 32,67
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 56,05	€ 9,19	€ 65,24
FÄHRE	PIOMBINO	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 61,96	€ 9,19	€ 71,15
FÄHRE	PIOMBINO	RIO MARINA	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 42,77	€ 9,19	€ 51,96
FÄHRE	RIO MARINA	PIANOSA	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 61,96	€ 9,19	€ 71,15
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,50 MT.	HOCH	€ 38,34	€ 8,87	€ 47,21
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,50 MT.	NEBEN	€ 31,21	€ 8,87	€ 40,08
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,50 MT.	MITTEL	€ 36,45	€ 8,87	€ 45,32
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,51/4,00	HOCH	€ 38,34	€ 8,87	€ 47,21
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,51/4,00	NEBEN	€ 31,21	€ 8,87	€ 40,08
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 3,51/4,00	MITTEL	€ 36,45	€ 8,87	€ 45,32
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 4,01/4,50	HOCH	€ 38,34	€ 8,87	€ 47,21
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 4,01/4,50	NEBEN	€ 31,21	€ 8,87	€ 40,08
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO 4,01/4,50	MITTEL	€ 36,45	€ 8,87	€ 45,32
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO OLTRE 4,50	HOCH	€ 51,64	€ 8,87	€ 60,51
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO OLTRE 4,50	NEBEN	€ 42,33	€ 8,87	€ 51,20
FÄHRE	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	- AUTO OLTRE 4,50	MITTEL	€ 49,21	€ 8,87	€ 58,08

Für alle Käufe vor dem Tag der Abreise wird eine Buchungsgebühr in Höhe von 10% des Tarifs fällig.
Falls das Auto inkl. Dachgepäck die Gesamthöhe 1,80m überschreitet, wird eine andere Preisberechnung angewendet.

Die in dem Tarifauszug angegebene landing fee kann sich entsprechend der Vorgaben durch die zuständige Behörde ändern und wirkt sich somit auf den Endpreis des Tickets aus.

Für individuelle Kostenvoranschläge wenden Sie sich bitte an das Verkaufsnetz.

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 Schiffs dies dem Personal mitgeteilt werden muss, mit einem Aufschlag auf den Normalpreis in Höhe von 5,04 €.

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
  Porto Mediceo
  tel./Fax 0586.896113
  e.mail livorno@toremar.it

- ***Isola di Capraia***
  Amadero srl
  via Assunzione, 18
  tel./Fax 0586.905069
  e.mail capraia@toremar.it

- ***Piombino***
  Dini & Miele srl
  Nuova stazione marittima
  tel. 0565.31100
  fax 0565.35294
  e.mail piombino@toremar.it

- ***Portoferraio***
  Dini & Miele srl
  calata Italia, 36
  tel. 0565.960131
  fax 0565.914717
  e.mail portoferraio@toremar.it

- ***Rio Marina***
  A3 srl
  calata Voltoni, 20
  tel. 0565.962073
  fax 0565.962568
  e.mail riomarina@toremar.it

  Porto S.Stefano
  Agemar Metrano srl
  piazzale Facchinetti, 7/8
  tel. 0564.810803
  fax 0564.818455
  e.mail portosantostefano@toremar.it

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

- ***Giglio Porto***
  Cavero srl
  tel./Fax 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 Fahrtdauer aufzubewahren 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 freizuhaltenden 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 ernsten 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 beauftragen Aufsichtspersonals die Fahrscheine vorzuweisen. Das beauftragte Personal, das ein entsprechendes, von der Gesellschaft ausgestelltes Ausweisdokument mit sich trägt, kann während der Dienstausübung 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	10,08	1,01
Krafträder	10,08	2,02
Kraftfahrzeuge, Wohnwagen usw.	10,08	3,03
Güter	10,08	3,03

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. – Toremar
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 anderer 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 Verkehrsdienstanbietern 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 Sanitäranlagen.

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.toremar.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 Toremar 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 TOREMAR 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 Toremar, 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 entsprechend Maßnahmen für die Unterbringung dieses Tiers getroffen werden, unter der Voraussetzung, dass TOREMAR 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 TOREMAR eine Entschädigung erhält. Bei Bedarf werden alle möglichen Anstrengungen unternommen, eine Ersatzausrüstung 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 für Sachverhalte, die zu einer Entschädigung/Abfindung führen könnten

Es können Beschwerden für Sachverhalte eingereicht werden,

a. die zu einer Entschädigung berechtigen;
Im Fall einer Verspätung bei der Ankunft von mehr als 60 Minuten hat der Passagier das Recht, eine Entschädigung wie in 5.4 „Rechte der Passagiere", Punkt 8 dieser Charta festgelegt zu erhalten.

b. für deren Entstehen das Unternehmen verantwortlich ist und aufgrund welcher dem Passagier ein Schaden entstanden ist;
In diesem Fall bietet das Unternehmen einen von der geltenden gesetzlichen Regelung vorgesehenen Versicherungsschutz, der eine Entschädigung für die Schäden, die während der Dienstleistungserbringung an Personen oder Gegenständen entstanden sind, gewährleistet.
Passagiere, welchen an Bord des Schiffes ein Schaden entstanden ist oder die sich an Bord des Schiffes eine Verletzung zugezogen haben, sind dazu verpflichtet, die Schiffsführung umgehend davon in Kenntnis zu setzen.
Falls erforderlich, erbringt die Schiffsführung die notwendigen Hilfeleistungen. Darüber hinaus händigt die Schiffsführung dem betroffenen Passagier den Vordruck „Processo Verbale" [„Protokoll"] aus, den dieser ausfüllen und dabei die Ereignisfolge beschreiben sowie anschließend unterzeichnen soll.
Es liegt in der Verantwortlichkeit des Kunden, innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum der Schadensentstehung/des Unfalls die Geschäftsleitung zu kontaktieren und dieser die für den Erhalt einer Entschädigung erforderlichen Unterlagen zuzusenden.
Im Fall eines erkennbaren Schadens wird kein Antrag auf eine Entschädigung aufgrund eines Verlustes oder anderer Schäden akzeptiert, die am Gepäck oder den mitgeführten Fahrzeugen entstanden sind, wenn der betreffende Zustand unter der Beteiligung der Bordgewalt dem oben genannten Verfahren gemäß als solches nicht anerkannt wurde.

Beschwerden müssen unter Einhaltung der folgenden Bedingungen innerhalb von zwei Monaten eingereicht werden, ab dem Datum an dem die Dienstleistung erbracht wurde oder hätte erbracht werden müssen:

- in schriftlicher Form per Post oder per Fax, dem vorangegangenen Abschnitt entsprechend an *Ufficio relazioni con il Pubblico* adressiert, mittels Zusendung per zertifizierter elektronischer Post an die E-Mail-Adresse toremar@pec.toremar.it;
- das vorgesehene Formular ausfüllen, verfügbar auf der Internetseite www.toremar.it unter „Beschwerden".

Das Unternehmen unterrichtet den Passagier innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde, dass sie entweder akzeptiert oder abgelehnt wurde oder noch in Prüfung ist. Der maximale Zeitraum einer definitiven Antwort ab Eingang der Beschwerde beträgt 2 Monate.

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. Die Prozedur 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.

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 bis19:00h – montags bis freitags
e-mail: numeroverdetpl@regione.toscana.it

6.5 Transportregulierungsbehörde – Mittteilung 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 iV 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:

Tabelle1

Qualitätsmerkmale	Qualitätsstandard auf den Verbindungen					
	1	2	3	4	5	6
Sicherheit						
Regelmäßigkeit des Dienstes						
Sauberkeit und Hygiene der Verkehrsmittel und Einrichtungen						
Reisekomfort						
Einschiffungsprozedur 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
Sicherheit	5	5,09	5,23	5,39	5,25	5,31	5,09
Regelmäßigkeit des Dienstes	4,73	4,73	4,73	5,13	5,07	5,29	4,91
Sauberkeit und Hygiene der Verkehrsmittel und Einrichtungen	5,13	5,1	5,21	5,51	5,32	5,44	5,29
Reisekomfort	4,9	4,84	4,95	5,29	4,98	5,23	4,95
Einschiffungsprozedur für Menschen mit Behinderung PRM	5,18	5,11	5,08	5,36	5,28	5,33	5,21
Information an die Kunden	4,67	5,04	4,99	5,2	5,17	5,39	5,13
Personal: Kundenbeziehung und Verhalten	5,21	5,47	5,2	5,56	5,34	5,5	5,38
Umfang der erbrachten kommerziellen und Front-Office-Dienstleistungen	4,68	4,9	4,81	5,07	5,01	5,25	4,91
Integration der Modalität	4,51	4,26	4,29	4,66	4,62	4,91	4,54
Umweltbewusstsein	4,65	4,97	5,03	5,07	5,04	5,21	4,91

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
		Livorno	Isola di Capraia	10:00	12:30
Di, FR		Livorno	Isola di Gorgona	8:30	10:30
DI, FR		Isola di Gorgona	Isola di Capraia	10:30	12:00
		Isola di Capraia	Livorno	14:30	17:00
Di, FR		Isola di Capraia	Isola di Gorgona	14:00	15:30
DI, FR		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
		Rio Marina	Piombino	7:00	7:45
DI		Rio Marina	Pianosa	9:30	11:20
		Piombino	Rio Marina	8:35	9:20
DI		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 Ausnahmenfahrplan wird nicht garantiert, wenn der Streik nur einen Teil des Tages betrifft.