



CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTA

ÜBER EINEN ÖFFENTLICHEN DIENST FÜR DEN SEEVERKEHR
ZWISCHEN SARDINIEN UND KORSIKA
LINIE S.TERESA DI GALLURA – BONIFACIO UND ZURÜCK



Inhaltsverzeichnis

1. VORSTELLUNG DER CHARTA.....	2
1.1 Gesetzliche Bestimmungen	2
1.2 Leitprinzipien der Charta	2
1.3 Zielsetzung der Charta	3
2. UNTERNEHMENSDESCHEIBUNG.....	4
2.1 Rechtsstruktur	4
3. DAS KOMMERZIELLE ANGEBOT.....	5
3.1 Die angebotenen Transportdienstleistungen und die jeweiligen Nutzungsbedingungen	5
3.2 Fahrscheinerwerb	5
3.3 Gepäckbeförderung	5
3.4 Beförderung von Tieren	6
3.5 Informationsservice	6
4. REISEBEDINGUNGEN.....	8
4.1 Vorbemerkung	8
4.2 Pflichten der Passagiere.....	8
4.3 Sanktionen zu Lasten der Passagiere	8
4.4 Fahrgastrechte	9
4.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität (PMR)	9
4.6 Werdende Mütter	11
4.7 Verlorene Gegenstände	11
5. KUNDENBEZIEHUNGEN.....	13
5.1 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	13
5.2 Beschwerdeverfahren für Sachverhalte, die zu einer Entschädigung führen könnten	13
5.3 Schlichtungsverfahren	14
5.4 Verkehrsregulierungsbehörde - Mitteilung an die Fahrgäste.....	14
6. DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS	15
6.1 Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Standards	15
6.2 Umfragen zur Kundenzufriedenheit	16
6.3 Änderung, Verbreitung und Aktualisierung der Service Charta	17
6.4 Versicherungsschutz	17
6.5 Betriebliche Qualitätskontrolle	17
6.6 Garantierter Service im Falle eines Streikes	17



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 Erstellung der Charta der öffentlichen Dienstleistungen für den Transportsektor"];
- Gesetz 244 vom 24. Dezember 2007, Art.2 c.461;
- EU-Verordnung 1177/2010 über die Rechte der Fahrgäste des See- und Binnenschiffsverkehrs;
- Gesetzesdekret Nr. 129 vom 29. Juli 2015 in Bezug auf die Festsetzung von Sanktionen bei Verstößen gegen die Bestimmungen der Verordnung (EU) 1177/2010.

1.2 Leitprinzipien der Charta

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



– *Effizienz und Wirksamkeit*

- ◇ Das Unternehmen verpflichtet sich, Dienstleistungen gemäß den in dieser Charta festgelegten Standards 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

Ziel der Charta ist es, die Qualität der erbrachten Dienstleistungen und die Beziehung zwischen dem Kunden und dem Dienstleister zu verbessern.

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, Maßnahmen zum Umweltschutz 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 einen institutionellen Kommunikationskanal zwischen dem Unternehmen und den Kunden darstellt (siehe Abschnitt 5.1 in diesem Dokument);
 - ◇ die Durchführung von Kontrollen der von den Kunden wahrgenommenen Servicequalität 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, welches im Fall der Verletzung der Kundenrechte seitens des Unternehmens Anwendung findet, wenn das Unternehmen die in dieser Charta eingegangenen Verpflichtungen nicht zufriedenstellend erfüllt hat.



2. UNTERNEHMENSDESCHEIBUNG

2.1 Rechtsstruktur

MOBY S.p.A. erhielt den Zuschlag für das von der Region Sardinien eingeleitete Ausschreibungsverfahren für den öffentlichen Seeverkehr in territorialer Kontinuität zwischen Sardinien und Korsika - 'Linie S.Teresa di Gallura - Bonifacio und zurück'.

Der Verwaltungsrat besteht aus sieben Mitgliedern:

Vincenzo Onorato	Präsident
Achille Onorato	Geschäftsführer
Alessandro Onorato	Berater
Eliana Marino	Beraterin
Serena Giovidelli	Beraterin
Beniamino Carnevale	Berater
Giuseppe Savarese	Berater



3. KOMMERZIELLES ANGEBOT

3.1 Die angebotenen Transportdienstleistungen und die jeweiligen Nutzungsbedingungen

Das Unternehmen betreibt den Seeverkehr in territorialer Kontinuität zwischen Sardinien und Korsika, auf der Strecke S.Teresa di Gallura - Bonifacio und zurück. Dieser Service wird in drei Zeiträumen durchgeführt: (I) vom 1. Januar bis 31. März 2019, (II) vom 1. November 2019 bis 31. März 2020 und (III) vom 1. November 2020 bis 31. März 2021 täglich zu den folgenden Uhrzeiten:

Montag bis Samstag

<u>Abfahrt</u>		<u>Ankunft</u>	
S.Teresa di Gallura	07:00	Bonifacio	07:50
S.Teresa di Gallura	11:00	Bonifacio	11:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio	17:50
Bonifacio	08:30	S.Teresa di Gallura	09:20
Bonifacio	13:00	S.Teresa di Gallura	13:50
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20

Sonntage und italienische Feiertage

<u>Abfahrt</u>		<u>Ankunft</u>	
S.Teresa di Gallura	09:00	Bonifacio	09:50
S.Teresa di Gallura	13:00	Bonifacio arrivo	13:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio arrivo	17:50
Bonifacio	10:30	S.Teresa di Gallura	11:20
Bonifacio	15:00	S.Teresa di Gallura	15:50
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20

3.2 Fahrscheinerwerb

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

- die Webseite www.moby.it;
- die Fahrscheinschalter in den Anlegehäfen, siehe Punkt 3.5 „Informationsservice“. Die Öffnungszeiten richten sich nach der nautischen Aktivität, wobei die Schalter mindestens eine Stunde vor dem Ablegen des Schiffes öffnen;
- die zahlreichen Reiseagenturen mit der Berechtigung zum Verkauf der Fahrscheine von MOBY, die überall verteilt sind;
- das Call Center unter +39 02 760 281 32.

3.3 Gepäckbeförderung

Das Gepäck reist zusammen mit dem Passagier, es ist keine Gepäckaufbewahrung vorgesehen. 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.



3.4 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 nur unter Einhaltung der Bestimmungen des Art. 727-bis des ital. Strafgesetzbuches in Umsetzung der EU-Richtlinien 92/73/CE und 2009/147/CE sowie auch des Gesetzes n.150 vom 7.2.1992 in Umsetzung der EU - Verordnung CE n.338/97 des EU – Rates vom 9.12.1996.

3.5 Informationsservice

Die Gesellschaft stellt den Kunden die folgenden Informationsmittel zur Verfügung:

- die Website www.moby.it
- das Call Center unter +39 02 760 281 32
- die nachfolgend aufgelisteten Fahrscheinschalter in den Einschiffungshäfen:

S.Teresa di Gallura

Banchina La Punzesa
tel. +39 (0789) 751449
email steresa.porto@moby.it

Bonifacio

Quai Sott à Portigliola
tel. +33 (495) 730029
email bonifacio.porto@moby.it

stehen zu den folgenden Öffnungszeiten auch für Auskünfte und telefonische Unterstützung zur Verfügung:

Montag bis Samstag

Ticketschalter in S.Teresa	Ticketschalter in Bonifacio
von 06:00 bis 19:30	von 07:30 bis 09:20 " 12:00 " 13:15 " 17:30 " 18:30

Sonntage und ital. Feiertage

Ticketschalter in S.Teresa	Ticketschalter in Bonifacio
Von 08:00 bis 14:00 " 15:30 " 19:30	von 09:30 bis 11:20 " 14:00 " 15:50 " 17:30 " 18:30

- die zahlreichen Reiseagenturen mit der Berechtigung zum Verkauf von MOBY-Fahrscheinen;



MOBY macht die Passagiere darauf aufmerksam, dass die vollständigen Texte der folgenden Dokumente:

- Allgemeine Beförderungsbedingungen S.Teresa-Bonifacio und zurück
- Service Charta
- Verordnung (EU) 1177/2010

auf der Website www.moby.it zu finden sind oder bei dem Schiffspersonal sowie am Ticketschalter angefragt werden können.

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

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



4. REISEBEDINGUNGEN

4.1 Vorbemerkungen

Jeder, der von den von MOBY S.p.A. angebotenen Dienstleistungen Gebrauch macht, ist zur Einhaltung der in den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen S.Teresa di Gallura – Bonifacio und zurück“ 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 „Allgemeinen Beförderungsbedingungen S.Teresa di Gallura – Bonifacio und zurück“ kann auf der Website www.moby.it, an den Fahrscheinschaltern in den Häfen und an Bord der Schiffe eingesehen werden.

Die gesetzlichen Bestimmungen, aus denen die Pflichten der Passagiere und die entsprechenden Sanktionen hervorgehen, sind:

- EU-Verordnung 1177/2010
- Codice della Navigazione [das italienische Schifffahrtsgesetzbuch],
- die Allgemeinen Beförderungsbedingungen S.Teresa di Gallura – Bonifacio und zurück von MOBY.

4.2 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 reservierten 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 eingestuften Gegenstände zu transportieren;
- Alarmzeichen oder Notvorrichtungen ausschließlich im Fall einer ernsten und drohenden Gefahr zu gebrauchen;
- auf keine Art und Weise die eigene Reisesicherheit oder die der Mitreisenden zu gefährden und die Qualität der Dienstleistungserbringung zu beeinträchtigen.

4.3 Sanktionen zu Lasten der Passagiere

Der Fahrschein ist namentlich ausgestellt, nicht übertragbar und gilt nur für die dort angegebene Beförderung.

Die Passagiere sind dazu verpflichtet das Ticket aufzubewahren und es nach Aufforderung des damit von der Gesellschaft beauftragten Aufsichtspersonals, sowohl an Bord als auch bei Ein- und Ausschiffung vorzuweisen. Der Fahrgast ist verpflichtet, das Ticket aufzubewahren, um sein Recht auf die Beförderung zu rechtfertigen, und es auf Verlangen des von der Gesellschaft benannten Sicherheitspersonals sowohl an Bord als auch beim Ausschiffen vorzuzeigen. Das verantwortliche Personal, das mit einem entsprechend vom Unternehmen ausgestellten Ausweis ausgestattet ist, kann auch in Zivil gekleidet sein.

Diejenigen, die sich nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins befinden, sind umgehend zur Zahlung des vollen Fahrscheinpreises verpflichtet, unbeschadet eines Schadensersatzes.



Der Zuwiderhandelnde ist dazu berechtigt, einen Einspruch gegen die Verhängung der Sanktion einzulegen und/oder einen Antrag auf eine Anhörung zu stellen. Der Einspruch muss innerhalb von 30 Tagen ab der Verhängung eingelegt werden. Der Einspruch kann ausschließlich in schriftlicher Form an die folgende Adresse gerichtet werden:

Moby S.P.A.
Largo Augusto n.8
I - 20122 Milano

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

4.4 Fahrgastrechte

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

- Sicherheit und Ruhe während der Reise;
- Information 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 höfliches und respektvolles Verhalten seitens des gesamten mit der Erbringung der Dienstleistung betrauten Personals;
- die Erkennbarkeit des betreuenden Personals;
- die Möglichkeit, Beschwerden einzureichen (siehe Punkt 5.4 „Verkehrsregulierungsbehörde - Mitteilung an die Fahrgäste“);
- die Möglichkeit, Beurteilungen zu äußern und Vorschläge einzubringen;
- die Inanspruchnahme der Dienstleistungen gemäß den in Punkt 6. „Pflichten des Unternehmens“ dieser Charta angegebenen Standards.

1. Im Fall einer Verspätung informiert die Gesellschaft die Passagiere baldmöglichst und sobald eine solche Information zur Verfügung steht, über die voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeit.
2. Falls die Passagiere aufgrund einer Verspätung oder Absage ihre Anschlussverbindung verpassen, bemüht sich die Gesellschaft im Rahmen des Zumutbaren darum, die betroffenen Passagiere über alternative Verbindungsmöglichkeiten zu informieren.

Für hier nicht erwähnte Fälle verweisen wir auf die Bestimmungen der Verordnung (EU) 1177/2010 über die Fahrgastrechte auf See und in der Binnenschifffahrt und die Gesetzesdekret 129/2015 "Sanktionierung von Verstößen gegen die Bestimmungen der Verordnung (EU) 1177/2010".

4.5 Personen mit eingeschränkter Mobilität (PMR)

Das Unternehmen akzeptiert im Einklang mit der EU-Verordnung 1177/2010 Reservierungen für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu den gleichen Bedingungen wie sie alle anderen Passagiere haben. Sie verpflichtet sich Personen mit eingeschränkter Mobilität, ohne zusätzlichen Aufpreis, Hilfsdienstleistungen nach den Bestimmungen der EU-Verordnung 1177/2010 zur Verfügung zu stellen (Informationen bezüglich dieser



Rechtsvorschriften sind auf der Website des Unternehmens, an Bord der Schiffe und an den Ticketschaltern verfügbar).

1. Hilfeleistung in den Häfen:

- Bei Bedarf erhält die PMR Hilfeleistungen ab dem Zeitpunkt, zu dem sie den Hafenbereich entweder mit privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht;
- Die PMR wird zum Ticketschalter für den Erwerb eines Fahrscheins oder, falls sie sich bereits im Besitz eines Fahrscheins befindet, direkt zur Einschiffungsstelle begleitet.
- Nach der Ausschiffung wird die PMR zum Ticketschalter des Ankunftshafens begleitet.

2. Hilfeleistung an Bord der Schiffe

Die PMR erhält Hilfeleistungen vom Schiffspersonal:

- bei der Ein-/Ausschiffung;
- beim Verstauen/Aushändigen des Gepäcks;
- beim Erreichen des zugewiesenen Sitzplatzes;
- beim Aufsuchen der Sanitäranlagen.

Falls die PMR von einer Begleitperson betreut wird, kann diese die notwendigen Hilfeleistungen im Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen anfordern.

Personen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen dem Beförderer zum Zeitpunkt der Buchung bzw. beim Kauf des Tickets ihre spezifischen Bedürfnisse in Bezug auf die Unterbringung, notwendige Sitzgelegenheiten, die erforderlichen Dienstleistungen und die Notwendigkeit medizinische Geräte zu transportieren angeben, vorausgesetzt, dass diese Notwendigkeiten oder Bedürfnisse zu diesem Zeitpunkt bereits bekannt sind.

Das oben Gesagte setzt voraus:

- Die Person mit eingeschränkter Mobilität muss Hilfeleistungen mindestens 48 Stunden vor der vorgesehenen Abfahrt beim Ticketschalter des Einschiffungshafens (die Adressen finden Sie auf der Website www.moby.it und in dieser Charta im Punkt 3.5 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 Abfahrten angegeben werden;
- Falls keine Meldungen erfolgt sind, unternimmt MOBY alle möglichen Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die 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 MOBY festgelegten Uhrzeit einfinden, wobei die Uhrzeit höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit festgelegt werden darf. Falls keine Uhrzeit festgelegt wurde, dann mindestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.

Darüber hinaus gewährleistet MOBY, dass:

- a. das Personal, das Hilfeleistungen für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität erbringt, die notwendigen Kenntnisse besitzt, den Bedürfnissen der oben genannten Personen, je nach der Art der Behinderung oder dem Grad der Mobilitätseinschränkung, entsprechend nachzukommen. Dazu vermittelt MOBY dem gesamten Personal, welches die Passagiere direkt betreut, das dafür notwendige Wissen sowie eine Sensibilisierung für Behinderungen;



- b. allen neuen Angestellten das notwendige 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 Assistenztier benötigt, entsprechende Maßnahmen für die Unterbringung dieses Tiers getroffen (unter der Voraussetzung, dass MOBY davon, gegebenenfalls über das Verkaufsnetz, benachrichtigt wird. Dies muss im Einklang mit den einschlägigen Vorschriften zur Beförderung anerkannter Assistenztiere an Bord von Fahrgastschiffen erfolgen;
- d. falls ein Rollstuhl, andere Mobilitätshilfen oder Teile davon während der Abfertigung im Hafen oder der Beförderung an Bord des Schiffes verloren gehen oder beschädigt werden, der Besitzer dieser Ausrüstung von MOBY eine Entschädigung erhält. Bei Bedarf werden alle möglichen Anstrengungen unternommen, eine Ersatzausrüstung zu beschaffen.

4.6 Werdende Mütter

Werdende Mütter dürfen nur auf eigene Gefahr und Verantwortung und mit Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung einschiffen, die der Schiffsführung auf Anforderung vorzuzeigen ist. Die Bescheinigung darf nicht früher als 7 Tage vor der Abfahrt ausgestellt sein und muss die entsprechende Fahrt ausdrücklich erlauben.

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 Besonderheiten 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.

4.7 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 zusammen mit dem gefundenen Gegenstand der Schiffsführung aushändigen. Die Schiffsführung, welche die an Bord aufgefundenen Gegenstände in Empfang nimmt, überprüft, ob 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 und 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 des Erhaltes 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 [ital.



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 seinem Stellvertreter ordnungsgemäß unterzeichnet und an das Schiff zurückgesandt werden, wo 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.st-bon@moby.it gesendet werden kann.

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



5. KUNDENBEZIEHUNGEN

5.1 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

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

Moby S.p.A.
Ufficio relazioni con il Pubblico
Largo Augusto n.8
I - 20122 Milano
fax +39 0586.224624
e-mail urp.st-bon@moby.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.

5.2 Beschwerdeverfahren für Sachverhalte, die zu einer Entschädigung führen könnten

Reklamationen können wegen folgender Tatsachen erhoben werden:

- a. Im Fall einer Verspätung bei der Ankunft von mehr als 60 Minuten wird auf die Bestimmungen der Verordnung (EU) 1177/2010 verwiesen.
- b. Der Fahrgast, der einen Schaden/Unfall an Bord des Schiffes erlitten hat, muss die Schiffsführung unverzüglich über das Geschehene informieren. Die Schiffsführung leistet nicht nur die entsprechend notwendige Unterstützung, sondern erstellt auch ein Formular als "Processo Verbale" (Schadensformular), das vom Passagier gegengezeichnet und in dem der Ablauf des Geschehens beschrieben wird.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich innerhalb von sechs Monaten nach dem Datum des Schadens/Unfalls mit der Geschäftsleitung in Verbindung zu setzen, um die notwendigen Unterlagen zur Erlangung einer Entschädigung zu übermitteln.

Im Falle von offensichtlichen Schäden wird kein Anspruch auf Entschädigung, Verlust oder andere Schäden am Gepäck oder an den Begleitfahrzeugen zugelassen, wenn deren Zustand nicht durch die Schiffsführung nach dem oben beschriebenen Verfahren anerkannt wurde.

Beschwerden können innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum, an dem die Dienstleistung erbracht wurde oder hätte erbracht werden sollen, auf folgende Art und Weise eingereicht werden:

- schriftlich per Brief oder Fax an die im Punkt 5.1 genannte Adresse des UrP oder per Mail an direzione@pec.moby.it
- durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars auf der Website www.moby.it im Bereich "Beschwerden".



Innerhalb eines Monats nach Erhalt der Beschwerde teilt das Unternehmen dem Fahrgast mit, dass die Beschwerde angenommen oder abgelehnt wurde oder noch geprüft wird. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang einer Beschwerde nicht überschreiten.

Das Unternehmen hat eine Versicherung in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung abgeschlossen, um die Risiken abzudecken, die sich aus Verletzungen von Fahrgästen oder Sachschäden und/oder Schäden an Fahrzeugen ergeben und die sich aus zivilrechtlicher Haftung auf die Person und/oder Dinge und/oder die Fahrzeuge an Bord während der Ein- und Ausschiffung auswirken.

5.3 Schlichtungsverfahren

Für die Beilegung außergerichtlicher Rechtsstreitigkeiten, die aufgrund von Beschwerden dem vorherigen Abschnitt gemäß entstanden sind, macht MOBY 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 MOBY 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.

5.4 Verkehrsregulierungsbehörde - Mitteilung an die Fahrgäste

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

Moby S.p.A.
Largo Augusto n.8,
I - 20122 Milano

oder nachdem Sie das vorgesehene Formular, verfügbar auf der Internetseite www.moby.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.



6. DIE PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS

MOBY 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 Service Charta zu veröffentlichen.

6.1 Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Standards

1. Sicherheit
Ein für MOBY grundlegender Aspekt ist die Sicherheit der Passagiere. Die Schiffe werden regelmäßig von hochspezialisiertem Fachpersonal gewartet, um den Kunden Schutz und Sicherheit gewährleisten zu können.
2. Regelmäßigkeit des Dienstes
Die Route "S.Teresa di Gallura-Bonifacio und zurück" ist zeitlich geplant und in einer speziellen Tabelle dargestellt, die den Nutzern zur Verfügung steht (Punkt 3.1 dieser Charta).
Moby verpflichtet sich, die veröffentlichten Fahrpläne einzuhalten und in Fällen einer Verzögerung oder Fahrtunterbrechung, die die Gesellschaft nicht zu verantworten hat, die entsprechenden Informationsmaßnahmen zu ergreifen, damit den Kunden möglichst wenige Unannehmlichkeiten entstehen.
3. Sauberkeit und Hygiene auf Schiffen und Einrichtungen
Auf Schiffen werden am Ende der Fahrt eine ordnungsgemäße Reinigung und am Ende des Tages eine allgemeine Reinigung durchgeführt.
4. Reisekomfort
Die Fähren sind mit einer Klimaanlage ausgestattet.
5. Einschiffungsvorgang bei Personen mit eingeschränkter Mobilität (PMR)
Es wird auf den entsprechenden Punkt 4.5 der vorliegenden Charta verwiesen.
6. Informationen an die Kunden
Das Unternehmen ist bestrebt, den Kunden möglichst zeitnahe genaue Informationen zur Verfügung zu stellen.
7. Personal: Umgang und Verhalten
MOBY 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. Umweltschutz
Bau und Betrieb der Schiffe entsprechen den geltenden gesetzlichen Umweltschutzvorschriften.



6.2 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 (6 = beste Bewertung):

Tabelle 1

Qualitätsmerkmale	Qualitätsstandard der Abfahrten					
	1	2	3	4	5	6
Sicherheit						
Pünktlichkeit der Abfahrten						
Sauberkeit und hygienische Bedingungen der Schiffe und Einrichtungen						
Reisekomfort						
Einschiffungsvorgang für PMR - Personen						
Informationen an die Kunden						
Personal: Umgang und Verhalten						
Kommerzieller und Front-Office - Service						
Anschlussmöglichkeiten mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln						
Umweltschutz						



6.3 Änderung, Verbreitung und Aktualisierung der Service Charta

Das Unternehmen verpflichtet sich, die Service Charta in vollständiger Fassung jährlich einschließlich der Ergebnisse der unter Punkt „6.2 Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit“ vorgesehenen Erhebungen zu veröffentlichen. Die Service Charta in der besagten vollständigen Fassung kann von den Kunden an den Ticketschaltern der Einschiffungshäfen, auf den Schiffen und auf der Website eingesehen werden und wird darüber hinaus an die Region Sardinien, weitergeleitet.

6.4 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.

6.5 Betriebliche 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 ausarbeiten;
- Erstellung der erforderlichen Berichte für die Ausarbeitung der Service Charta.

6.6 Garantierter Service im Falle eines Streikes

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

Montag bis Samstag:

<u>Abfahrt</u>		<u>Ankunft</u>	
S.Teresa di Gallura	07:00	Bonifacio	07:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio	17:50
Bonifacio	08:30	S.Teresa di Gallura	09:20
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20

Sonntage und italienische Feiertage:

<u>Abfahrt</u>		<u>Ankunft</u>	
S.Teresa di Gallura	09:00	Bonifacio	09:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio	17:50
Bonifacio	10:30	S.Teresa di Gallura	11:20
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20