



## AUSSERSTÄDTISCHER ÖFFENTLICHER BUSVERKEHR IN Hochpustertal

erstellt in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol

### Holzer Bus GmbH

Rechtssitz : Heideckstraße 24 · I-39030 Sexten

Operativer Sitz: Heideckstraße 24 · I-39030 Sexten

T. 0039 0474 710309, [info@holzer.eu](mailto:info@holzer.eu), [holzerbusse@pec.rolmail.net](mailto:holzerbusse@pec.rolmail.net)

## ÜBERSICHT

1.	<i>Dienstleistungscharta</i>	3
2.	<i>Grundprinzipien der Dienstleistungscharta</i>	4
3.	<i>Unternehmensprofil</i>	5
3.1	<i>Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme</i>	6
4.	<i>Das Dienstleistungsangebot</i>	9
5.	<i>Faktoren und Qualitätsstandards</i>	11
6.	<i>Verhaltenskodex der Mitarbeiter</i>	12
8.	<i>Bedingungen für die Nutzung der Dienste</i>	15
9.	<i>Rechte und Pflichten der Fahrgäste</i>	17
10.	<i>Sanktionen</i>	18
11.	<i>Zugang zu garantierten Informationen</i>	20
12.	<i>Anregungen und Vorschläge</i>	21
13.	<i>Beschwerde</i>	21
14.	<i>Außergerichtliche Einigung</i>	22
15.	<i>Erstattungen und Entschädigungen</i>	22
16.	<i>System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit</i>	23
17.	<i>Schäden und Verletzungen</i>	24
18.	<i>Fundsachen</i>	24
19.	<i>Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden</i>	25
20.	<i>Kontakt</i>	25
21.	<i>Anhang</i>	26

## 1. Dienstleistungscharta

Diese Charta der Servicequalität betrifft den **öffentlichen Linienbusverkehr in den Gebieten Hochpustertal, der von der HolzerBus GmbH im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen** betrieben wird.

Die Charta der Servicequalität ist ein nützliches Instrument für die Kunden, denn:

- beschreibt die **angebotenen Dienstleistungen** auf transparente Art und Weise und liefert knappe, aber vollständige Informationen;
- die "**Qualitätsstandards**" der Dienstleistung, auf die die Nutzer Anspruch haben, festlegt und garantiert, d.h. sie gibt genau an, auf welche Effizienz, Qualität und Quantität der Dienstleistung die Fahrgäste/Nutzer Anspruch haben;
- sieht Formen der **Beteiligung** vor: Die Nutzer können Anregungen, Vorschläge, Forderungen, Beobachtungen und Berichte formulieren, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern;
- ist ein dynamisches, sich **ständig verbesserndes** Instrument: die Charta der Dienstleistungsqualität wird jährlich aktualisiert, während die Normen für die Dienstleistungsqualität mindestens alle zwei Jahre aktualisiert werden.
  - bietet Schutz **im Falle von Ineffizienz**: Nutzer können sich über die Nichteinhaltung des Qualitätsniveaus der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen beschweren und eine Beschwerde einreichen sowie eine außergerichtliche Einigung/Beschwerde beantragen

Nach der Öffnung des europäischen Marktes und mit dem relativen Beitritt Italiens wurde die "Charta der Dienstleistungsqualität" auch in unserem Land für den Verkehrssektor von öffentlichen Dienstleistern übernommen.

In der Tat haben seit den 90er Jahren mehrere EWG-Staaten Maßnahmen zur Aufwertung der öffentlichen Dienstleistungen eingeleitet, indem sie die Anbieter aufforderten, die Qualität der für die Nutzer-Kunden erbrachten Dienstleistungen und die Kommunikationsbeziehung zwischen dem Anbieter und dem Nutzer-Kunden zu verbessern, auch durch die Ausarbeitung und Verbreitung der oben erwähnten "Charta der Dienstleistungsqualität".

Die oben genannte Charta der Dienstleistungsqualität ist das Dokument, das die Beziehung zwischen den Unternehmen, die öffentliche Verkehrsdienste erbringen, und den Bürgern als Nutzern des Dienstes verdeutlichen soll.

Die Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27.01.1994 legt insbesondere fest, dass die Anbieter öffentlicher Dienstleistungen:

- die Faktoren ermitteln, von denen die Qualität der Dienstleistung abhängt;
- die Qualitäts- und Quantitätsstandards, für deren Einhaltung sie sorgen, festlegen und veröffentlichen;
- jährliche Programme zur schrittweisen Verbesserung dieser Normen aufstellen.

Das Dekret des Präsidenten des Ministerrats vom 30.12.1998 gibt den allgemeinen Rahmen für die Ausarbeitung der Charta der öffentlichen Dienstleistungen im Verkehrssektor (Mobilitätscharta) vor und stärkt somit die vorgesehene Garantie der Freizügigkeit (Mobilität) der Bürger:

- durch Artikel 16 der italienischen Verfassung, wonach "jeder Bürger sich in jedem Teil des Staatsgebiets frei bewegen und aufhalten kann" und "jeder Bürger das Gebiet der Republik frei verlassen und wieder betreten kann."
- durch Artikel 8 des Vertrags von Maastricht, der besagt, dass "jeder Bürger der Europäischen Union das Recht hat, sich im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten frei zu bewegen und aufzuhalten".

Im Einzelnen wurde diese Charta der Dienstleistungsqualität unter folgenden Gesichtspunkten ausgearbeitet:

- Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 "Öffentliche Mobilität";

- Verordnung (EU) 181/2011 über "Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr";
- Dekret des Landeshauptmannes Nr. 33 vom 14.12.2016, "Durchführungsverordnung über die öffentliche Mobilität", das Bestimmungen über den öffentlichen Personenverkehr enthält, insbesondere die Mindestinhalte der Charta der Dienstleistungsqualität, in Ausführung von Artikel 58 des Landesgesetzes Nr. 15 vom 23.11.2015;
- Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017, "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta der lokalen öffentlichen Dienstleistungen";
- "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol", erstellt von der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol
- Beschluss der Landesregierung 1112 vom 03.12.2024, "Tarifsystem und Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personenverkehr in Südtirol";
- Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde (ART) Nr. 28 aus dem Jahr 2021, "Maßnahmen betreffend den Mindestinhalt der spezifischen Rechte, die die Nutzer von Bus- und Bahnverkehrsdiensten von den Dienstleistungs- und Infrastrukturbetreibern in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden verlangen können".

Darüber hinaus spiegelt die Charta der Servicequalität die Grundprinzipien der Nutzer-Kunden-Garantien wider und steht in vollem Einklang mit dem von der Autonomen Provinz Bozen geförderten Verkehrsmodell.

## 2. Grundprinzipien der Dienstleistungscharta

Die HolzerBus GmbH erbringt öffentliche Verkehrsdienste in den Gebieten HolzerBus GmbH und Gadertal unter Einhaltung der Grundsätze der Charta für die Qualität der Fahrgastdienstleistungen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol, die mit Beschluss des Landesrates Nr. 828 vom 27.10.2020 genehmigt wurde:

**Gleichheit** der Nutzerrechte in dem Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehr in Anspruch nehmen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Behinderte, auch durch spezielle Dienste, beseitigt werden.

**Unparteilichkeit**, die als Verhaltensprinzip der öffentlichen und privaten Betreiber des Dienstes zu verstehen ist, welche sich an der Abwesenheit von Diskriminierung und Bevorzugung jeglicher Art und Weise orientiert und sich auch auf die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gegenüber territorial oder territorial benachteiligten Situationen bezieht.

**Kontinuierliche Erbringung** von Diensten, die außer in gesetzlich oder im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Ausnahmefällen oder Fällen höherer Gewalt keine Unterbrechungen oder Aussetzungen aufweisen dürfen und in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen planmäßigen Diensten vorsehen müssen.

**Recht** auf freie Wahl des Verkehrsdienstes auf dem gesamten Gebiet, d. h. die Möglichkeit, nicht auf obligatorische Lösungen angewiesen zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

**Beteiligung** der Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei den Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung der Verwaltung sowie durch das Recht der einzelnen Nutzer auf umfassende, präzise und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, unter umfassender Nutzung digitaler Technologien und der wünschenswerten Schaffung einer speziellen Anwendung ("App").

**Effizienz und Effektivität** des Dienstes, verstanden als ständiges Bemühen um eine maximale Abdeckung der bedienten Orte im Gebiet, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-Qualitäts-Verhältnis und die vorrangige Beachtung der Sicherheitseinrichtungen.

**Klarheit und Transparenz**, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen, die in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden Maßnahmen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung des Verkehrssystems in Südtirol, künftige Investitionen und die Verbesserung der Leistungen abzielen.

**Ökologische Nachhaltigkeit** des Verkehrs in Südtirol im Einklang mit den Grundsätzen der UN-Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung, die durch elektrische und wasserstoffbetriebene Mobilitätstechnologien, den überwiegenden Einsatz umweltfreundlicher Materialien und einen Fahrplan, der die "Leerkilometer" der Busse reduziert, angestrebt wird.

**Qualität des Personals**, insbesondere des Fahrpersonals, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfällen und gefährlichen Situationen, Herzlichkeit und Freundlichkeit im Umgang mit den Fahrgästen, Achtung der Zweisprachigkeit und Kenntnis von Elementen der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen zusammenfassende Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Auffrischkurse.

**Einheitliches und integriertes Verkehrsmodell** in Südtirol, sowohl für die öffentliche als auch für die private Verwaltung, mit dem Ziel der öffentlich-privaten Zusammenarbeit und der Aufwertung der KMU, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

**Mitwirkung** der Verbraucherzentrale Südtirol bei der regelmäßigen, mindestens jedoch jährlichen Überprüfung des Zufriedenheitsgrades der Nutzer mit den angebotenen Dienstleistungen, auch mittels Umfragen, Interviews, Berichten nach wissenschaftlichen Methoden, die der Landesbehörde und dem Leitungsorgan zu übermitteln sind.

**Das Recht** des einzelnen Fahrgastnutzers, sich im Falle von Funktionsstörungen oder kritischen Problemen zu beschweren, mit der Verpflichtung, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine eigens dafür vorgesehene Plattform oder Website eine Antwort von der Verwaltungsstelle zu erhalten, sowie das Recht auf Rechtsschutz in allen von der Rechtsordnung anerkannten Formen für Schäden, die tatsächlich durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Dienstleisters entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Schlichtungs-, Vermittlungs- oder Schiedsgerichtsverfahren, die von den Parteien in den einzelnen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

**Zweisprachigkeit:** Das Verkehrsunternehmen garantiert, dass das Personal, das im Rahmen des Verkehrsdienstes auf den Linien, die für die Autonome Provinz Bozen von Interesse sind, mit den Fahrgästen in Kontakt kommt, über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt, wie dies im Verkehrsvertrag vorgesehen ist.

**Zugang zur Justiz:** Den Fahrgästen wird der Zugang zur Justiz durch eine Schlichtungsstelle erleichtert, an der die Autonome Provinz Bozen, das Verkehrsunternehmen und die Verbraucherzentrale beteiligt sind.

### 3. Unternehmensprofil

HolzerBus GmbH ist seit den 1950er Jahren im öffentlichen Personenverkehr des HolzerBus GmbHs tätig. Das Unternehmen zeichnet sich seit jeher durch die Qualität und Professionalität seiner Verkehrsdienstleistungen aus und ist der Bezugspunkt für den westlichen Teil Südtirols. Das Ziel von HolzerBus GmbH ist es, seinen Kunden qualitativ hochwertige Transportdienstleistungen unter Einhaltung der Sicherheitsvorschriften zu bieten, wobei professionell ausgebildetes Personal sowohl für den Linienverkehr als auch für touristische Dienstleistungen in Italien und im Ausland eingesetzt wird.

## 3.1 Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme

Die oberste Leitung hat für die verschiedenen Kompetenzbereiche die folgenden Ziele festgelegt, die von allen Mitarbeitern des Unternehmens geteilt werden sollen:

### QUALITÄTSBEREICH

- ein Managementsystem, das die Steigerung der Effektivität und Effizienz der Dienstleistung und ihre kontinuierliche Verbesserung im Einklang mit der Entwicklung der gesetzlichen und behördlichen Vorschriften und ganz allgemein mit der sich ändernden Nachfrage nach Dienstleistungen und den Veränderungen des sozialen Umfelds, in dem das Unternehmen tätig ist, ermöglicht;
- ein angemessenes Niveau an personellen und technologischen Ressourcen, um die Verpflichtungen gegenüber den Kunden zu erfüllen, mit dem Ziel einer kontinuierlichen und konstanten Kundenzufriedenheit;
- eine kontinuierliche Kontrolle der Qualitätskosten mit geplanter Verbesserung auf der Grundlage der Indizes, die zur Kontrolle der wesentlichen Aspekte der Dienstleistung und des Prozesses ihrer Erbringung gewählt wurden;
- eine kontinuierliche Bewertung der Erwartungen, Beschwerden und Bedürfnisse der Kunden, sowohl der Endkunden als auch der institutionellen Kunden, wobei der Grad ihrer Zufriedenheit mit der Dienstleistung regelmäßig gemessen und die Rückmeldungen analysiert werden;
- eine schrittweise Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen für die Kunden;
- Investitionen in rollendes Material, das ein hohes Maß an Komfort und die Einhaltung der in den Dienstleistungsverträgen festgelegten Standards gewährleistet;
- ISO 9001:2015-Zertifizierung

### UMWELT UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

- Anwendung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere um den Verbrauch von Kraftstoff, Energie und natürlichen Ressourcen zu reduzieren;
- Investitionen in rollendes Material, das die Einhaltung von Standards für ökologische Nachhaltigkeit und Umweltleistung gewährleistet;
- Schulung des Personals im Umgang mit Umweltnotfällen, umweltverträglichem Verhalten und Abfallmanagement;
- Respektierung des ökologischen Umweltsystems;
- Einhaltung der geltenden Sicherheits-, Organisations-, Rechts- und Umweltgesetze, -vorschriften und sonstigen Anforderungen;
- Sicherstellung der Angemessenheit der technischen, technologischen und infrastrukturellen Humanressourcen;
- Sicherstellung der korrekten Kompetenz, des Wissens und des Bewusstseins des Personals;
- Gewährleistung einer zufriedenstellenden und sicheren Arbeitsumgebung;
- Sicherstellung besserer Arbeitsplätze und Lebensbedingungen;
- Wahrung des Unternehmensklimas;
- Sicherstellung einer angemessenen internen und externen Kommunikation, auch durch den Einsatz moderner Informationstechnologie;
- Umsetzung der kontinuierlichen Verbesserung der Effizienz der Umweltleistung durch die Bewertung und ständige Überwachung des Energieverbrauchs und der Umweltauswirkungen der Prozesse;
- Umsetzung der kontinuierlichen Sensibilisierung aller Akteure und insbesondere derjenigen, deren Tätigkeiten direkte Auswirkungen auf die Umwelt haben;

- Kontrolle des Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen, um Ineffizienzen zu vermeiden;
- Jede Anstrengung unternehmen, um die Umweltleistung kontinuierlich zu verbessern und Umweltverschmutzung zu vermeiden;
- alle Anstrengungen unternehmen, um Emissionen und Ableitungen in die Atmosphäre nach Möglichkeit zu vermeiden oder zu verringern und sie so weit wie möglich zu begrenzen;
- Bewertung der Umweltaspekte der Tätigkeiten und Anwendung von Verfahren und Arbeitsmethoden, die den besten Schutz für die Umwelt bieten, insbesondere bei internen Dienstleistungstätigkeiten;
- Anwendung von technologischen Verfahren, die unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte die geringsten Umweltauswirkungen haben.
- Die in dieser Politik zum Ausdruck gebrachten Werte, Leitlinien und Ziele werden in regelmäßigen Abständen überprüft, um sicherzustellen, dass sie weiterhin angemessen sind.
- Die Politik wird mit Hilfe der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel und der Charta für Dienstleistungsqualität an das Personal des Unternehmens und an Dritte sowie an interessierte Kreise weitergegeben.

Die Unternehmensleitung definiert ihre Politik durch eine ständige Forschung, die auf die Verbesserung der Unternehmensprozesse abzielt, mit besonderem Augenmerk auf die Prozesse der Definition, Entwicklung und Kontrolle der Phasen der Dienstleistungsausführung.

Die Geschäftsleitung hat sich zum Ziel gesetzt, die Bemühungen des gesamten Personals, auf ein sorgfältiges Qualitäts- und Umweltmanagement auszurichten.

Bisher hat sich die Qualität der Dienstleistung vor allem in der besonderen Aufmerksamkeit niedergeschlagen, die der Erbringung der Dienstleistungen und der Beziehung zu den Kunden gewidmet wird, um deren unterschiedliche Bedürfnisse zu befriedigen. Der Prozess der Zertifizierung des Integrierten Managementsystems (Qualität ISO 9001, Umwelt ISO 14001, Sicherheit am Arbeitsplatz ISO 45001-2018) fand also in einem Kontext statt, der durch die Reform der lokalen öffentlichen Verwaltung gekennzeichnet ist:

- durch die Reform des öffentlichen Personennahverkehrs mit dem Übergang von einer Monopol- zu einer Wettbewerbsordnung;
- durch die Verbreitung einer integrierten und systemischen Kultur der Mobilität.

In diesem Kontext hat der Zertifizierungsprozess des Integrierten Managementsystems unter anderem das grundlegende Ziel, die Unternehmensorganisation an die vom Markt induzierten Bedürfnisse und die mit der Unternehmensstruktur verbundenen Integrations- und Homogenisierungsanforderungen anzupassen. Zu diesem Zweck verpflichtet sich die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH insbesondere, für angemessene Ressourcen und Kompetenzen zu sorgen, die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar und optimal zuzuweisen und die für den korrekten, wirksamen und effizienten Betrieb des Integrierten Managementsystems erforderlichen Verfahren und Anweisungen festzulegen.

Auf allgemeiner Ebene wurden die Ziele, die sich sowohl auf den externen als auch auf den internen Bereich des Unternehmens beziehen und die sich je nach Art der Verwirklichung in der Einführung und/oder Verbesserung positiver Faktoren oder in der Beseitigung und/oder Verringerung negativer Faktoren manifestieren können, in den folgenden relevanten Kategorien festgelegt

### *Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern*

- Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der vertraglichen, organisatorischen, umwelt- und sicherheitstechnischen Vorschriften, unter Wahrung einer transparenten Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden.
- Sicherstellung eines angemessenen Informations- und Kommunikationsniveaus für die Kunden des ÖPNV in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen und deren Änderungen durch die Verbreitung von Fahrplänen und deren Aktualisierungen, Verbesserung der Verfügbarkeit, Aktualität und Klarheit der Informationen.

- Regelmäßige Erhebung der Kundenzufriedenheit, auch mit Hilfe von Instrumenten wie den von der Provinz Bozen durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen, die mindestens einmal jährlich von der Vergabestelle mit dem Auftragnehmer und der VERBRAUCHERZENTRALE einberufen werden, um neue Verbesserungsziele und eventuelle Korrekturmaßnahmen, die sich aus den Umfrageergebnissen ergeben, zu ermitteln.
- Schnelles Reagieren auf Änderungen der Bedürfnisse des Dienstes.
- Analyse und Lösung von Kundenbeschwerden in einer zeitnahen und umfassenden Weise.
- Verringerung der Umweltauswirkungen des Dienstes und Verbesserung der Auswirkungen auf die Gemeinschaft (Energie, Wasser, Luft, Boden und Untergrund), bezogen auf das Gebiet, in dem er tätig ist, Nutzung der Energieressourcen, Abfallmanagement, Suche nach Lösungen zur Verringerung der Schadstoffemissionen und des Verbrauchs von Energieressourcen, systematische Wartung der Fahrzeuge, um die Qualität der Emissionen zu überprüfen und zu gewährleisten.
- Bewertung möglicher Notfälle, Festlegung geeigneter Interventionspläne und Umsetzungsmethoden.
- Den Verbrauch von Energie und natürlichen Ressourcen unter Kontrolle halten, um die Verschwendung durch ständige Wartung der Systeme an den Unternehmensstandorten zu reduzieren.
- Aufmerksames Zuhören und Kommunikation mit externen Stakeholdern im Sinne von Transparenz und Austausch

### *Beziehungen zu Zulieferern und Auftragnehmern*

- arbeitet mit Lieferanten zusammen, die ein hohes Qualitätsniveau bei den angebotenen Dienstleistungen und Produkten sowie beim Schutz der Umwelt und der Gesundheit und Sicherheit der beteiligten Personen gewährleisten.

### *Beziehungen zur internen Organisation*

- Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften, einschließlich der vertraglichen, organisatorischen, umwelt- und sicherheitstechnischen Vorschriften, unter Wahrung einer transparenten Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden.
- Aufrechterhaltung eines aktiven Qualitätsmanagementsystems in Übereinstimmung mit UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, Arbeitssicherheit ISO 45001:2018
- Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse, durch die das Unternehmen entwickelt wird.
- Gewährleistung eines sicheren, komfortablen und geeigneten Arbeitsumfelds für die Ausübung der Tätigkeiten des Personals.
- Sicherstellung eines gesunden Arbeitsplatzes und besserer Lebensbedingungen für das gesamte Personal.
- Durchführung der Unternehmenstätigkeiten nach festgelegten und klaren Verfahren.
- Verwendung von Geräten und Einrichtungen, die technisch geeignet sind und in einwandfreiem Zustand gehalten werden.
- Kompetentes Personal einsetzen und für dessen ständige berufliche Weiterentwicklung sorgen.
- Die Qualität der ausgeführten Arbeiten durch geeignete und systematische Kontrollen sicherstellen.
- Wir arbeiten gemäß den Anforderungen des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems.
- Überwachen Sie die Ergebnisse der Geschäfts-, Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für Fahrer, Mitarbeiter, Dritte und Kunden, die an der Transportdienstleistung beteiligt sind, und sorgen Sie nach Möglichkeit für Abhilfe.
- Sicherstellung der Wirksamkeit der Reaktion auf interne oder externe Notfälle.
- Bewertung möglicher Notfälle, Festlegung geeigneter Interventionspläne und Umsetzungsmethoden.
- Förderung der kontinuierlichen Verbesserung der internen Bedingungen und einer Kultur der Gleichberechtigung der Geschlechter und Integration durch die Zertifizierung UNI/PdR 125:2022, die im Dezember 2024 erreicht wird

## 4. Das Dienstleistungsangebot

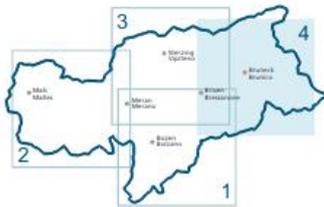
Die folgenden Buslinien des öffentlichen Nahverkehrs werden von der HolzerBus GmbH betrieben.

Nr. Linie	Linienbezeichnung	Linienbezeichnung
<b>LOS 10 – PUSTERTAL</b>		
402	BUS INNICHEN - BRUNECK	BUS S.CANDIDO - BRUNICO
N402	NIGHTLINER WINNEBACH - BRUNECK - REISCHACH	NIGHTLINER PRATO DRAVA - BRUNICO - RISCONE
431	ANTHOLZ - OLANG	ANTERSELVA - VALDAORA
440	KREUZBERGPASS – FISCHLEINTAL - SEXTEN	PASSO MONTE CROCE – VAL FISCALINA - SESTO
435	CITYBUS OLANG	CITYBUS VALDAORA
438	CITYBUS TAISTEN - WELSBERG	CITYBUS TESIDO - MONGUELFO
441	GSIES - WELSBERG - NIEDERDORF - TOBLACH - INNICHEN	VALLE CASIES - MONGUELFO - VILLABASSA - DOBBIACO - S.CANDIDO
442	PRAGS - NIEDERDORF - TOBLACH	BRAIES - VILLABASSA - DOBBIACO
443	ST. VEIT - SÄGE - BRÜCKELE	S. VITO - SEGHERIA - PONTICELLO
444	TOBLACH - DREI ZINNEN	DOBBIACO - TRE CIME
445	TOBLACH - CORTINA	DOBBIACO - CORTINA
446	KREUZBERGPASS - SEXTEN -INNICHEN - TOBLACH	PASSO MONTE CROCE - SESTO - S. CANDIDO - DOBBIACO
447	WINNEBACH - VIERSCHACH- INNICHEN	PRATO DRAVA - VERSCIACO - S.CANDIDO
448	CITYBUS TOBLACH	CITYBUS DOBBIACO
449	INNERFELDTAL	VALLE CAMPO DI DENTRO

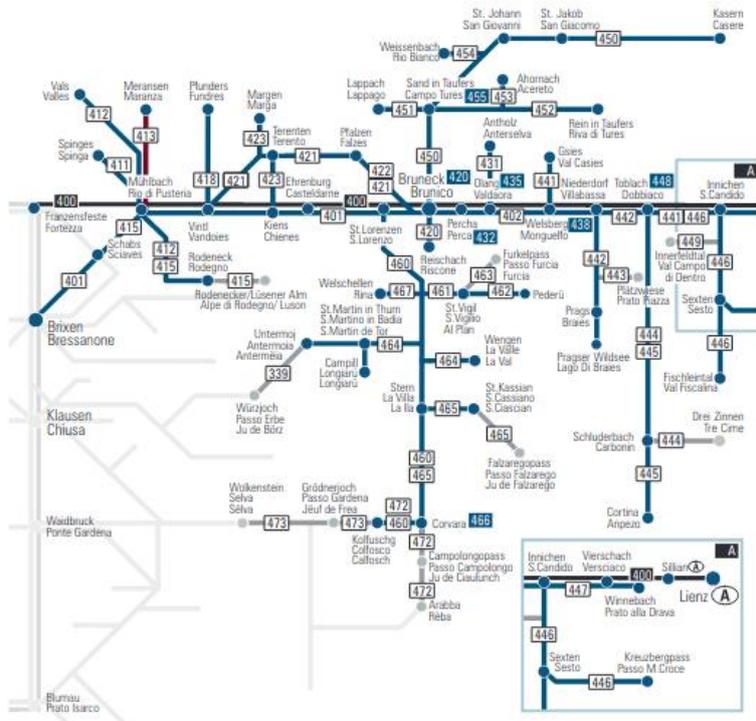
Nachfolgend finden Sie eine Karte des Südtiroler Liniennetzes, in dem auch die Buslinien der Holzer Bus AG enthalten sind.

Zur Ansicht des gesamten Südtiroler Liniennetzes: <https://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/rete-di-linee>

Pustertal | Val Pusteria



- Bus
- Citybus
- Bahn | Treno | Ferrata
- Seilbahn | Funivia | Furnadoia
- Saisonal | Stagionale | Sajonal



Für die Nightliner-Linien (N402 – N450 – N402) wird ein **Aufsichtsdienst** mit Personal an Bord während der gesamten Fahrt angeboten.

### Fahrpläne

Die Aktivitäten des öffentlichen Verkehrs basieren auf dem Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 "Öffentliche Mobilität", das den öffentlichen Personenverkehr von provinzielllem Interesse regelt. Die HolzerBus GmbH GmbH ist verpflichtet, den Dienst in Übereinstimmung mit den von der Provinz festgelegten Fahrplänen zu erbringen und die geltenden Vorschriften zur Sicherheit der Verkehrsdienste anzuwenden. Um die Zufriedenheit der Nutzer zu maximieren, werden in den Dienstleistungsverträgen spezifische Ziele in Bezug auf Effizienz, Produktivität, Qualität und Quantität der Dienstleistungen festgelegt, die durch jährlich aktualisierte Leistungsindikatoren überprüft werden. . manca la frase che c'è nel testo italiano: il rispetto degli standard viene verificato dalla Provincia attraverso un sistema di monitoraggio

Die vom Verkehrsunternehmen erbrachten Leistungen werden nach den von der Provinz festgelegten und in den Dienstleistungsverträgen festgelegten Jahresfahrplänen erbracht, die von Jahr zu Jahr im Rahmen des Fahrplanverfahrens aktualisiert werden. Das Amt für Personenverkehr der Provinz erstellt den Fahrplan für den öffentlichen Linienverkehr nach dem Verfahren, das durch den Beschluss der Landesregierung vom 30.01.2018, Nr. 89, festgelegt wurde. Das Verfahren sieht die Einbeziehung der Benutzer vor, die aufgefordert werden, Kommentare, Vorschläge und nützliche Anregungen für die Festlegung des Fahrplans einzureichen. Der Fahrplan der öffentlichen Verkehrsmittel ist ein Jahr lang gültig, mit der Möglichkeit, ihn im Laufe des Jahres zu ändern.

Den aktuellen Fahrplan können Sie auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/it/> oder unter der Telefonnummer 0471 220880 einsehen. Für weitere Informationen: siehe Kapitel 11: Zugang zu garantierten Informationen.

Im Falle einer Betriebsunterbrechung liegen die Wiederherstellungszeiten für den außerstädtischen Verkehr so weit wie möglich zwischen 30 und 60 Minuten.

Aufgrund der Bestimmungen der Streikrechtsverordnung garantiert die HolzerBus GmbH GmbH einen Mindestdienst in den Zeitfenstern 6.00 - 9.00 Uhr und 12.00 - 15.00 Uhr mit garantierter Ankunft an der Endstation.

Im Falle eines Streiks wird eine Mitteilung auf der Website <https://www.suedtirolmobil.info/it/> veröffentlicht, Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 0471 220880

## 5. Faktoren und Qualitätsstandards

Die folgende Tabelle zeigt die Faktoren und Qualitätsstandards des von der Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH betriebenen öffentlichen Linienbusverkehrs in den Gebieten Hochpustertal.

<b>Qualitätsfaktor</b>	<b>Standard</b>	<b>Ziel 2025</b>
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	Einhaltung des Fahrplans gemäß Betriebsplan	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Anschlüsse	Sicherstellung der vorgegebenen Anschlussverbindungen.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Verlässlichkeit bei Streik	Einhaltung der garantierten Zeitfenster	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Busausstattung	Einhaltung der Vorgaben innerhalb und außerhalb der Fahrzeuge (Beschriftung, Graffiti, Beschädigung usw.) einschließlich der Bedienung der Haltestellenwunschtaster	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Sauberkeit der Fahrzeuge	Einhaltung der Vorgaben bzgl. Sauberkeit innerhalb und außerhalb der Fahrzeuge	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Zugänglichkeit	Zugänglichkeit des Dienstes für Personen mit eingeschränkter Mobilität in Fahrzeugen, die mit speziellen Piktogrammen ausgestattet sind	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Information an die Kunden	Alle Mitarbeiter werden geschult dem Kunden sämtliche Informationen geben zu können.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Zweisprachigkeit	Kommunikation mit dem Kunden in beiden Landessprachen.	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen	Reaktionszeit auf Beschwerden und Meldungen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards

Dienstleistungscharta	Veröffentlichung auf der Website des Unternehmens	Erreichung des in den Verkehrsverträgen festgelegten Standards
-----------------------	---	--

## KOMFORT AN BORD DER FAHRZEUGE

Die HolzerBus GmbH verpflichtet sich, die Fahrzeuge in einem angemessenen hygienischen Zustand zu halten, indem sie systematische Reinigungsprogramme einführt, die vom eigenen Personal durchgeführt werden. Die Busse werden nach einem vorher festgelegten Zeitplan regelmäßig oder nach radikalen, d.h. gründlichen Eingriffen gereinigt.

Durch die Desinfektion der Fahrzeuge wird sichergestellt, dass alle bakteriellen Belastungen so weit wie möglich beseitigt werden, auch wenn noch Reststoffe vorhanden sind. Für die Reinigung der Busse werden umweltfreundliche Produkte verwendet.

## *6. Verhaltenskodex der Mitarbeiter*

HolzerBus GmbH verfügt über einen eigenen Ethikkodex, in dem die Werte festgelegt sind, die das Unternehmen bei der Ausübung seiner Tätigkeit auf allen Ebenen anerkennt, akzeptiert und teilt.

- HolzerBus GmbH erkennt die folgenden Werte an
- die Identifikation der Menschen mit dem Unternehmen, die durch verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten erreicht wird;
- die Bedeutung des Kunden, d.h. die zentrale Bedeutung des Kundendienstes und der Kundenzufriedenheit;
- die Zusammenarbeit zwischen den Kollegen, mit Respekt vor den Funktionen und Kompetenzen
- Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle und Gefahren für Personen zu vermeiden;
- ein angemessenes Verhalten, das das Image des Unternehmens nicht beeinträchtigt;
- Professionalität, d. h. die korrekte Anwendung der Unternehmensverfahren.

## 7. Das Tarifsystem und die Fahrkarten

### DAS TARIFSYSTEM

In Südtirol sind alle öffentlichen Verkehrsmittel in ein einheitliches Tarifsystem mit gemeinsamen Fahrscheinen eingebunden:

- Linienverkehr mit Stadtbussen, Regionalbussen und Citybussen;
- Regionalzüge auf Strecken in Südtirol und bis nach Trient;
- Mendel-Seilbahn von Kalterer zum Mendelpass;
- die Straßenbahn am Ritten;
- die Seilbahnen Ritten-Bozen, Jenesien-Bozen, Burgstall-Vöran, Mölten/Vilpian-Terlan und Mühlbach-Meransen.

Die öffentliche Mobilität in ganz Südtirol ist in einem einheitlichen Gebiet konzentriert: Stadt-, Regional- und Citybusse, Regionalzüge und einige Seilbahnen. Bis auf wenige Ausnahmen gelten überall einheitliche Fahrkarten und Tarife sowie die gleichen Entwertungsverfahren.

Der Verkehrsverbund Südtirol ist in rund 260 Tarifzonen eingeteilt, die die Grundlage für die Berechnung der zurückgelegten Strecken (Tarifikilometer) und der Preise sind.

Eine Tarifzone entspricht in der Regel der jeweiligen Ortschaft. Gemeinden mit einem größeren Gebiet sind in mehrere Tarifzonen unterteilt. Jede Bus- oder Bahnhaltestelle ist einer bestimmten Tarifzone zugeordnet.

Im Folgenden finden Sie einen Überblick über das Tarifsystem und die Fahrscheine, die für den Dienst verwendet werden können.

Das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen für den öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol sind durch Beschluss der Landesregierung genehmigt (Beschluss Nr. 1112 vom 3.12.24, Tarifsystem und Nutzungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol, einsehbar auf der Website: <http://lexbrowser.provincia.bz.it/>)

**Alle notwendigen Informationen zu Fahrpreisen, Fahrkarten und Entwertung finden Sie unter [www.suedtirolmobil.info/it/ticket](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket) oder unter der Telefonnummer 0471 220880.**

### *Probleme mit Fahrkarten*

Im Falle eines beschädigten Fahrscheins ist der Nutzer verpflichtet, sich vor Antritt der Fahrt einen regulären Fahrschein zu besorgen. Im Falle eines Fahrscheins, der nicht beschädigt ist, aber nicht entwertet werden kann (aufgrund eines technischen Defekts), gelten die folgenden Bestimmungen

- der Nutzer mit einem Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free kann trotzdem reisen, indem er das Bordpersonal unverzüglich über den Defekt des Fahrscheins informiert und anschließend einen Neudruck der Zeitkarte beantragt.
- Nutzer einer kontaktlosen Kilometerkarte (Südtirol-Pass, Euregio-Family Pass) müssen vor Antritt der Fahrt im Besitz eines regulären Fahrscheins sein; sie können einen kostenlosen Neudruck ihrer Dauerkarte beantragen und die Erstattung der Differenz zwischen dem gekauften Fahrpreis und dem Fahrpreis, den sie mit ihrer Dauerkarte bezahlt hätten, verlangen.

(mancano i due seguenti capoversi che ci sono nella versione in lingua italiana)

- i titoli di viaggio a banda magnetica, la cui tariffa è definita indipendentemente dai chilometri percorsi (**biglietto giornaliero per biciclette, biglietto giornaliero per servizi urbani**), sono validi fino alla data di scadenza stampata sulla carta;
- l'utente munito di biglietto a banda magnetica a tariffa chilometrica (**biglietto ordinario**) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- 
- Mobilcard und Südtirol Guess Pass sind für den gesamten Tag gültig, an dem die Karte als unlesbar markiert wurde. Für die restliche Gültigkeitsdauer muss die Karte durch ein Duplikat ersetzt werden (bei einer Verkaufsstelle von Südtirolmobil.it, einem Fremdenverkehrsbüro oder einem Beherbergungsbetrieb);
- im Falle einer intakten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder einer Materialermüdung nicht funktionsfähigen Karte wird kostenlos ein Duplikat ausgestellt.

### *Überweisungen und Erstattungen*

Unleserliche Fahrscheine können durch andere Fahrscheine der gleichen Art und mit einem Betrag in Höhe des Restwertes ersetzt werden. Normale Fahrausweise, nur wenn sie unbenutzt sind, und abgelaufene Wertkarten können ab einem Betrag von 4 EUR und in jedem Fall bis zu einem Jahr nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums an den zugelassenen Verkaufsstellen eingelöst werden. Bei Beträgen unter 10 EUR kann der Restwert bis zu einem Jahr nach Ablauf der Gültigkeit auf eine Wertkarte übertragen werden. Wird festgestellt, dass eine Gebühr vom Nutzer nicht geschuldet ist, wird der entsprechende Betrag als Wertkarte erstattet oder auf den Südtirol-Pass übertragen. Beträgt der zu erstattende Betrag 10 EUR oder mehr, kann der Nutzer eine Geldrückerstattung beantragen.

Die Nichtdurchführung oder Nichtbeendigung einer Reise infolge unvorhersehbarer Ereignisse oder Situationen, die nicht von der Verkehrsgesellschaft Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH zu vertreten sind, berechtigt den Benutzer in der Regel weder zu einer Rückerstattung des Fahrpreises noch zu einer Verlängerung seiner Gültigkeitsdauer.

### *Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel*

Die kostenlose Nutzung aller öffentlichen Verkehrsmittel und Regionalzüge Südtirols nach Trient ist für folgende Personen vorgesehen

- **Kinder** unter sechs Jahren sowie Kinder mit Wohnsitz in der Provinz, die das sechste Lebensjahr vollendet haben, aber noch nicht zur Schule gehen. Sie dürfen die öffentlichen Verkehrsmittel nur in Begleitung einer Person über 18 Jahren benutzen;
- **Blinde und Sehbehinderte** gegen Vorlage des entsprechenden Ausweises; ODER Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen mit einem zivilen Behinderungsgrad von mindestens 74%, Gehörlose oder Personen, die einer anderen Behinderungskategorie angehören, die aufgrund des Beschlusses des Landesrates Nr. 3755 vom 09.10.2000 einem zivilen Behinderungsgrad von 100% gleichgestellt ist, gegen Vorlage des Ausweises „Südtirol Pass free“;
- Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die aufgrund einer **dauerhaften körperlichen Behinderung** nicht in der Lage sind, die Verödungsarbeiten durchzuführen, durch Vorlage des Freifahrtsausweises „Südtirol Pass free“;
- **Schüler und Schülerinnen**, die an einem kulturellen Austausch oder an humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Einrichtungen in der Provinz teilnehmen, vorbehaltlich einer vom Landesamt für Personenverkehr ausgestellten Genehmigung, die auf die Dauer ihres Aufenthalts begrenzt ist;
- **Freiwillige Zivildienstleistende und Zivildienstleistende** gemäß Gesetz Nr. 19 vom 19.11.2012 und Zivildienstleistende gemäß Gesetz Nr. 64/2001 bei Vorlage ihres Zivildienstausweises;

- **die Polizei** im Rahmen ihres Dienstes, auch wenn sie in Zivil unterwegs ist, und Angehörige der Streitkräfte im Rahmen ihres Dienstes, sofern sie in Uniform unterwegs sind; vedi nota testo italiano
- Jugendliche, die in Südtirol ein **Freiwilliges Soziales Jahr oder einen Europäischen Freiwilligendienst** nach den einschlägigen Vorschriften ableisten, begrenzt auf die Dauer des Freiwilligendienstes. Das Landesamt für Personenbeförderung stellt eine Reisegenehmigung aus, auf der der Zeitraum vermerkt ist.

### *Vertriebsnetz*

Südtirol Mobil-Verkaufsstellen gibt es in größeren Städten, an einigen Bahnhöfen, aber auch in Tabakläden und öffentlichen Einrichtungen. Die aktualisierte Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und Öffnungszeiten kann unter folgender Adresse eingesehen und heruntergeladen werden

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket)

### *Verkauf von Fahrkarten im Bus*

In den Bussen, die auf den außerstädtischen Strecken im Hochpustertal verkehren, können Einzelfahrscheine, Wertkarten, Tageskarten für den Fahrradtransport und die Aufladung des Südtiroler Passes und des Euregio-Familienpasses (Prepaid-Karte) direkt beim Fahrer erworben werden. Nach dem Kauf muss der Fahrgast die Fahrkarte an einem Automaten im Bus entwerten. Busse ohne Fahrkartenautomaten werden den Nutzern durch Benachrichtigungen auf der Südtirol Mobil-App und durch Aufkleber an den Bussen selbst angezeigt. In diesem Fall kann der Fahrgast das Ticket vor dem Einsteigen über die App entwerten.

Ab Dezember 2024 besteht die Möglichkeit, die Fahrkarte direkt mit der Bankkarte (bargeldlos) zu kaufen bzw. den Südtirol Pass aufzuladen.

### *Fahrkartenautomaten*

An den Automaten von Südtirol Mobil können Sie die meisten Fahrkarten kaufen. Sie können Ihren Südtirol Pass aufladen und Ihre Daten überprüfen.

Für weitere Informationen: <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietteria-automatiche>

## *8. Bedingungen für die Nutzung der Dienste*

### ZUGANG AN BORD DER BUSSE

- Das Ein- und Aussteigen in die Busse ist nur an den zugelassenen Haltestellen erlaubt, wobei die Beschilderung zur Benutzung der Türen zu beachten ist (Einsteigen durch die Vordertür, Aussteigen durch die hintere(n) Tür(en)).
- Alle Haltestellen sind Bedarfshaltestellen, denken Sie daran, Ihre Absicht, ein- oder auszusteigen, rechtzeitig zu signalisieren.

- Es ist nicht gestattet, in den Bus einzusteigen, wenn die in der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs angegebene maximale Gesamtzahl der Fahrgäste bereits erreicht ist.
- Um in den Bus einsteigen zu können, müssen Sie im Besitz eines geeigneten Reisedokuments sein, das Sie dem Fahrer beim Einsteigen vorlegen müssen, oder es ist nur möglich, in den Bus einzusteigen, wenn der Fahrgast sich bereit erklärt, das richtige Ticket an Bord zu kaufen.

## ZUGÄNGLICHKEIT DER FAHRZEUGE

- Das Ein- und Aussteigen aus den Bussen ist nur an den zugelassenen Haltestellen erlaubt, wobei die Beschilderung zur Benutzung der Türen zu beachten ist (Einsteigen durch die vordere Tür, Aussteigen durch die hintere(n) Tür(en)).
- Alle Haltestellen sind Bedarfshaltestellen, denken Sie daran, Ihre Absicht, ein- oder auszusteigen, rechtzeitig zu signalisieren.
- Es ist nicht gestattet, in den Bus einzusteigen, wenn die in der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs angegebene maximale Gesamtzahl der Fahrgäste bereits erreicht ist.
- Um in den Bus einsteigen zu können, müssen Sie im Besitz eines geeigneten Fahrscheines sein, das Sie dem Fahrer beim Einsteigen vorlegen müssen, oder es ist nur möglich, in den Bus einzusteigen, wenn der Fahrgast sich bereit erklärt, das richtige Ticket an Bord zu kaufen.

### **Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen**

Die Beförderung von Rollstuhlfahrern und Kindern in Rollstühlen ist in Fahrzeugen mit entsprechender Beschilderung und je nach Platzangebot zulässig. An Bord des Fahrzeugs müssen sowohl der Rollstuhl als auch der Rollstuhlfahrer in dem dafür vorgesehenen Bereich Platz nehmen und während der Fahrt angeschnallt bleiben. Ist der Platz für Rollstühle an Bord des Busses bereits belegt, ist es aus Sicherheitsgründen nicht zulässig, einen weiteren Fahrgast in demselben Zustand aufzunehmen, da das Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste ohne Behinderung oder Beeinträchtigung jeglicher Art gewährleistet sein muss. Kinder in Rollstühlen dürfen nur unter Aufsicht des Benutzers befördert werden.

### **Beförderung von Gepäck und Gegenständen**

Die Fahrgäste dürfen an Bord der Fahrzeuge Gepäck und Gegenstände in einer Anzahl und Größe mitnehmen, die die Sicherheit der Beförderung und die Nutzung des Dienstes durch die anderen Benutzer nicht gefährdet und die mit dem verfügbaren Platz vereinbar ist. Das Gepäck und die Gegenstände reisen unter der Obhut und Aufsicht des Fahrgastes, der unter Berücksichtigung der Art der Reise und der Anzahl der Fahrgäste alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen hat. In jedem Fall ist es verboten, Sitze zu besetzen oder Zugangstüren mit zu befördernden Gegenständen zu versperren. Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Schlitten, geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos.

### **Transport von Tieren**

Die Beförderung von Tieren ist unter der Verantwortung des Benutzers und vorbehaltlich des verfügbaren Platzes möglich. Für Blindenhunde und Kleintiere, die in einer Tasche von 70x30x50 cm gehalten oder getragen werden können, ist die Beförderung kostenlos. Ab dem 1. Juni 2025 können Haustiere nur noch in einer Transportbox kostenlos befördert werden.

Andere Tiere können mit einer der folgenden Fahrkarten befördert werden

- a. normale Fahrkarte;
- b. Mobilcard zum Junior-Tarif
- c. Südtirol-Pass und Euregio-Familienpass zum Tarif des Inhabers des Südtirol-Passes oder des Euregio-Familienpasses.
- d. Südtirol Pass abo+ und Südtirol Pass 65+ mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen

□ 15 Cent pro Tarifkilometer.

Der Benutzer muss alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen treffen und die Tiere so mitführen, dass sie keine Schäden verursachen und die Fahrgäste nicht stören. Hunde müssen an der Leine geführt werden und dürfen keine Sitzplätze einnehmen. Mit Ausnahme von kleinen Hunden werden sie nur mit einem Maulkorb befördert. Blindenführhunde dürfen ohne Maulkorb befördert werden, es sei denn, die Verwendung eines Maulkorbs wird von einem Fahrgast oder Fahrer ausdrücklich verlangt.

Alle Informationen finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/tiermitnahme> oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

### **Beförderung von Fahrrädern**

Die Beförderung von Fahrrädern erfolgt im Rahmen des verfügbaren Platzes in den Transportmitteln und unter der Voraussetzung, dass die Sicherheit des Transports und die Nutzung des Dienstes durch andere Benutzer nicht gefährdet werden, gemäß den von der Autonomen Provinz Bozen aufgestellten Vorschriften. Die Beförderung gilt auf jenen Linien auf welchen die Provinz Bozen den Fahrradtransport vorgesehen hat. Dem Kunden wird dies über ein Fahrrad-Symbol bei der betreffenden Linie angezeigt. Die Beförderung von geschlossenen Klappfahrrädern, Einrädern und Fahrrädern für Kinder unter 50,8 cm ist kostenlos.

Alle Informationen finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/de/tickets/tarifsysteem-und-fahrschein-entwertung/fahrradmitnahme> oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

## *9. Rechte und Pflichten der Fahrgäste*

### **Fahrgastrechte**

Am 5. November 2020 haben die Autonome Provinz Bozen und die Verbraucherzentrale Südtirol die "Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Verkehr in Südtirol" unterzeichnet. Die Fahrgastrechte entsprechen den in dieser Charta der Dienstleistungsqualität beschriebenen und den in den nationalen und europäischen Rechtsvorschriften verankerten Grundsätzen.

Der Fahrgast hat Anspruch auf Beförderung, sobald er in das Fahrzeug des öffentlichen Verkehrs einsteigt und im Besitz eines gültigen Fahrscheins ist.

### **Pflichten der Fahrgäste**

Die Pflichten der Fahrgäste werden auf Provinzebene durch den Beschluss der Landesregierung Nr. 1112 vom 03.12.2024 festgelegt:

- Der Fahrgast muss im Besitz eines entwerteten Fahrausweises sein (vorbehaltlich der vorgesehenen Ausnahmen) und die Bedingungen für die Benutzung des Dienstes einhalten
- Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und signalisiert seine Absicht, in den Bus einzusteigen, mit einer Handbewegung, wenn sich der Bus nähert; im Falle eines vollbesetzten Busses muss er auf den nächsten Bus warten;
- Der Fahrgast ist für die sichere Aufbewahrung des Fahrscheins verantwortlich und hat insbesondere Bedingungen zu vermeiden, die die darin enthaltenen Daten unleserlich machen könnten;
- Auf Verlangen des Fahrers oder des Kontrollpersonals sind die genannten Fahrscheine zusammen mit einem gültigen Ausweis vorzulegen, mit Ausnahme derjenigen, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, für die die Vorlage des Reisedokuments ausreicht;
- Die Fahrgäste haften für Schäden, die sie an Fahrzeugen, Dritten und Sachen verursachen;
- Die Fahrgäste müssen behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, schwangeren Frauen, älteren Menschen und Fahrgästen mit Kindern ihren Sitzplatz überlassen;
- Die Fahrgäste haben den Anweisungen des Fahrpersonals Folge zu leisten.

### Den Fahrgästen ist es untersagt:

- Rauchen (Gesetz 584/75 und nachfolgende Änderungen).
- das Fahrzeug zu betreten, wenn sie sich in einem Zustand der Trunkenheit befinden, der gegen die guten Sitten verstößt oder die anderen Fahrgäste stört.
- sich mit dem Fahrer zu unterhalten und das Servicepersonal auf andere Weise von seinen Aufgaben abzulenken.
- Mehr als einen Sitzplatz zu belegen und den Ein- und Ausstiegsbereich ohne Grund zu behindern.
- Beteiligung an Werbung, kommerziellen Aktivitäten, Betteln und Spendenaktionen.
- Verunreinigung und Beschädigung von Fahrzeugteilen.
- Unnötige Betätigung des Anhaltesignals oder der Türnotbetätigung.
- Werfen von Müll und Gegenständen auf den Boden und aus den Fenstern.

Die Nichteinhaltung der oben genannten Vorschriften kann zu einem Einschreiten der Polizei führen.

## 10. Sanktionen

Es liegt in der Verantwortung jedes Fahrgastes, dafür zu sorgen, dass die öffentlichen Verkehrsdienste im Interesse aller gut funktionieren und dass die Fahrten ordnungsgemäß und sicher verlaufen. Das Gesetz legt fest, was im Falle einer Nichteinhaltung zu erwarten ist. Im Landesgesetz vom 16. Juli 2024, Nr. 2, Art. 50 "Sanktionen für die Benutzer öffentlicher Verkehrsdienste" sind die Bestimmungen über Sanktionen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol enthalten, die im Folgenden im Überblick dargestellt werden. Der vollständige Text der Vorschriften kann unter <http://lexbrowser.provinz.bz.it> eingesehen werden.

**Beschädigung oder Verunstaltung** von Fahrzeugen, Räumlichkeiten, Bahnhöfen und Haltestellen des öffentlichen Verkehrs, deren Einrichtung und Zubehör: Verwaltungsstrafe von 100 bis 600 Euro, unbeschadet strafrechtlicher Bestimmungen und Schadenersatz.

**Störung oder Unterbrechung.** Wenn der Benutzer Handlungen begeht, die die Sicherheit und den ordnungsgemäßen Ablauf des öffentlichen Verkehrsdienstes sowie die Sicherheit der anderen Benutzer gefährden, hat das Bordpersonal das Recht,

nach eigenem Ermessen den Fahrschein zu entziehen, wenn es sich um einen Namensfahrschein handelt, und die Fortsetzung der Fahrt zu verhindern oder auszusetzen, wenn die betreffende Person volljährig ist. Das zuständige Amt legt die Dauer der Entziehungsfrist fest, die zwischen mindestens einem Monat und höchstens einem Jahr liegt. Während dieser Frist darf weder ein neues noch ein Duplikat des Fahrscheins beantragt werden;

Personen, die sich weigern, sich den Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes zu unterwerfen, gegen die guten Sitten verstoßen, andere Fahrgäste belästigen oder an Bord der Fahrzeuge den Beruf eines Verkäufers, Sängers, Musikers o.ä. ausüben, werden nicht zur Beförderung zugelassen. In Fällen, in denen die vorgenannten Bestimmungen nicht eingehalten werden und die Umstände die Fortsetzung der Fahrt nicht zulassen, kann der Fahrer oder das Kontrollpersonal die Polizei einschalten;

**Reisen ohne Fahrschein, ungültiger oder nicht entwerteter Fahrschein:** Verwaltungssanktion von 90 bis 600 Euro, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach ihrer Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

**Unerlaubte Nutzung des Fahrscheins,** z. B. gefälschter Fahrschein oder Nutzung eines auf den Namen einer dritten Person lautenden Fahrscheins: Verwaltungsstrafe von 120 bis 800 Euro, vorbehaltlich strafrechtlicher Bestimmungen, zusätzlich zum Preis eines Einzelfahrscheins. Die Fahrkarte wird eingezogen.

Wird die Strafe sofort oder innerhalb von 5 Tagen nach ihrer Ausstellung bezahlt, gilt die Mindeststrafe.

### *Sonderregelungen für Südtirol Pass Abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free und School-Pass*

**Fahrt ohne Fahrschein:** Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern der Besitz des Fahrscheins innerhalb von 5 Tagen bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld fällig.

**Nicht entwerteter Fahrschein:** Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern die Strafe an Bord des Fahrzeugs oder innerhalb von 5 Tagen bezahlt wird, andernfalls wird ein Bußgeld fällig.

**Kein Dokument (nur ab 14 Jahren):** Verwaltungsgebühr von 15 Euro, sofern die Identität des Dauerkarteninhabers innerhalb von 5 Tagen nachgewiesen wird, andernfalls wird ein Bußgeld fällig.

**Der Fahrgast hat das Recht,** das Kontrollpersonal zu bitten, seine eigenen Beobachtungen und die Namen von zustimmenden Zeugen in den Kontrollbericht aufzunehmen.

### *Nichtbezahlung der Strafe*

Wird die Zahlung nicht geleistet, wird der Bewertungsbericht an den gesetzlichen Vertreter des Unternehmens, das den Verkehrsdienst betreibt, weitergeleitet, der die Unterlassungsanordnung erlässt.

Die Beträge der vorgesehenen Sanktionen können jährlich von der Landesregierung aufgrund von Änderungen der Lebenshaltungskosten auf der Grundlage der ASTAT-Daten aktualisiert werden.

Weitere Maßnahmen, die im Bereich der öffentlichen Mobilität ergriffen werden, stützen sich auf die folgenden Gesetze

- Gesetz Nr. 2 vom 16.07.24 über Sanktionen für Nutzer öffentlicher Verkehrsdienste suedtirolmobil
- Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 über den "Schutz der Gesundheit von Nichtraucher" Präsidentialerlass Nr. 753 vom 11. Juli 1980 und entsprechende Änderungen; bei Nichteinhaltung wird die darin vorgesehene

Verwaltungsstrafe, erhöht um 300 Prozent, angewandt, sofern nicht ausdrücklich in Artikel 50 des Landesgesetzes 15/2015 vorgesehen.

## 11. Zugang zu garantierten Informationen

Die Veröffentlichung und Verbreitung des Fahrplans für den Linienverkehr des integrierten öffentlichen Verkehrs sowie die Verwaltung der öffentlichen Informationen fallen in den Zuständigkeitsbereich der STA - Südtiroler Transportstrukturen AG. Die Gesellschaft STA - Südtiroler Transportstrukturen AG ist mit den technischen und administrativen Aufgaben der Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrscheine, des Servicenetzes und des Fahrscheinsystems sowie mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten über den Betrieb der Dienste, die beförderten Fahrgäste und die Fahrpreise gemäß Artikel 6 Absatz 2 des Landesgesetzes 15/2015 betraut.

### Informationen zu Fahrplänen und Dienstleistungen

Informationen zu den Fahrplänen des öffentlichen Verkehrs in Südtirol werden auf [www.Suedtirolmobil.info](http://www.Suedtirolmobil.info) unter dem Link <https://www.suedtirolmobil.info/de/> veröffentlicht. Außerdem werden die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs an den Haltestellen ausgehängt und in gedruckter Form veröffentlicht und weitergegeben. Die Fahrplanhefte 2025 sind an allen Infopoints von [Suedtirolmobil.it](http://www.suedtirolmobil.it), bei den autorisierten Verkaufsstellen und in den Tourismusbüros erhältlich (weitere Informationen: <https://www.Suedtirolmobilita.info/it/notizie/details/libri-orari-2025>) oder telefonisch unter 0471 220880. Die Fahrpläne für den Schulverkehr sind weder in den gedruckten Fahrplänen noch an den Bushaltestellen ausgehängten Fahrplänen enthalten.

Die App "Südtirolmobilit" (nome sbagliato controllare) zur Information über den öffentlichen Verkehr in Südtirol ist über Google Play und den App Store erhältlich.

Fahrplanauskünfte (Öffentlicher Verkehr in Südtirol; Zugverbindungen in Italien, Österreich, Deutschland und der Schweiz; Fahrplan- und Streckenänderungen); Fahrkartenauskünfte (Fahrkarten und Tarife, Verkaufsstellen, Kaufmöglichkeiten) erhalten Sie unter der Telefonnummer 0471 220880.

Informationen zu Fahrplänen und Tarifen

+39 0471 220880 (wählen Sie 1)

Verkehrsmeldezentrale

Montag - Samstag: 6 - 20 Uhr

Informationen zum Südtirol-Pass, zu Abonnements und zu Fundsachen

+39 0471 220880 (bitte wählen Sie 2)

Altadigemobilitätsservice und Informationszentrum

E-Mail: [contact@Suedtirolmobilita.info](mailto:contact@Suedtirolmobilita.info)

Montag - Freitag: 8 - 18 Uhr.

Der Anruf ist kostenpflichtig. Die Höhe des Anrufs hängt ausschließlich von Ihrem Festnetz- oder Mobilfunkvertrag ab.

## *Informationen über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Nutzer*

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ist gewährleistet.

Die Informationen über die Verwendung von Daten sind verfügbar unter [www.Suedtirolmobilita.info](http://www.Suedtirolmobilita.info) - Link: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/privacy>

## *12. Anregungen und Vorschläge*

Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH hat immer ein offenes Ohr für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ihrer Kunden und Nutzer. Im Anhang finden Sie die Möglichkeit, das entsprechende Formular (Anhang A) auszudrucken und ausgefüllt an das Unternehmen zu senden, siehe Kapitel „Kontakte“.

Die Nutzer können auch Vorschläge zu Bushaltestellen und Fahrplänen von Bussen des öffentlichen Nahverkehrs einreichen, indem sie an [customerservice@Suedtirolmobilita.info](mailto:customerservice@Suedtirolmobilita.info) schreiben. Sie können das Formular verwenden, das unter dem Link:

[https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user\\_upload/modules/MOD.CP.02.01.21\\_it\\_Suggerimenti.pdf](https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggerimenti.pdf).

Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 0471 220880.

## *13. Beschwerden*

HolzerBus GmbH garantiert die Modalitäten und Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen, die zwischen der Vergabestelle (Autonome Provinz Bozen), dem Auftragnehmer (HolzerBus GmbH) und der Verbrauchzentrale eingehen.

Die Autonome Provinz Bozen hat im Rahmen ihrer Politik-, Koordinierungs- und Überwachungsfunktion eine zentrale Stelle eingerichtet, an die Beschwerden gerichtet werden können. Sie kann auch Dritte mit der koordinierten und einheitlichen Verwaltung des Beschwerdemanagementsystems für den öffentlichen Personennahverkehr beauftragen.

Wenn ein Fahrgast eine Beschwerde einreichen möchte, ist es ratsam, dies kurz nach Erbringung der beanstandeten Leistung zu tun. Die zuständige Stelle der Provinz (STA - Südtiroler Transportstrukturen AG) leitet die Beschwerde an HolzerBus GmbH weiter, welche sich verpflichtet, der STA innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde zu antworten. Die STA leitet die Antwort dann an den Bürger weiter.

Der Nutzer kann eine Beschwerde (in italienischer, deutscher und englischer Sprache) online oder telefonisch einreichen, indem er die nachstehenden Anweisungen befolgt.

### **Online-Beschwerde**

Eine Beschwerde kann per E-Mail an [contact@Suedtirolmobilita.info](mailto:contact@Suedtirolmobilita.info) oder durch Ausfüllen des nachstehenden Formulars (Anhang B) eingereicht werden, bzw. unter dem Link:

[https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user\\_upload/modules/MOD.CP.02.01.18\\_it\\_Modulo\\_di\\_reclamo\\_servizi\\_auto\\_bus.pdf](https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.18_it_Modulo_di_reclamo_servizi_auto_bus.pdf))

unter Angabe Ihrer Identifikationsdaten (Vorname, Nachname, Kontaktdaten des Nutzers), aller Einzelheiten über den beanstandeten Dienst (Tag, Uhrzeit, Strecke, Haltestelle usw.), die beanstandete Unzulänglichkeit (Beschreibung).

### **Telefonische Beschwerde 0471 220 880 - wählen Sie 2**

Der Telefondienst ist aktiv

Montag - Freitag: 08:00 - 18:00 Uhr

Der Anruf ist gebührenpflichtig. Die Kosten hängen von Ihrem Telefonanbieter ab.

Weitere Informationen unter 0471 220880 oder unter: <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

Erfolgt innerhalb der Frist keine oder eine unbefriedigende Antwort auf die Beschwerde, kann der Nutzer eine Schlichtung beantragen (siehe nächster Abschnitt). Darüber hinaus können Sie nach Ablauf von 90 Tagen nach Einreichung der Beschwerde eine Beschwerde bei der Regulierungsbehörde für den Verkehr einreichen, und zwar nach den unter folgendem Link angegebenen Verfahren: [https://www.autorita-trasporti.it/cpt\\_faq/quando-e-come-possa-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/](https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-possa-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/)

## *14. Außergerichtliche Einigung*

Wenn die Nutzer, die eine Beschwerde eingereicht haben, mit der Antwort nicht zufrieden sind oder wenn es keine Antwort gibt, ist ein Schlichtungsverfahren zwischen HolzerBus GmbH, der Autonomen Provinz Bozen und der Verbraucherzentrale vorgesehen, siehe Kapitel „Kontakte“.

Die Nutzer können sich an die Verbraucherzentrale wenden, um auf den Gründen für ihre Beschwerde zu bestehen. Die Schlichtung, die in einer Sitzung mit den betroffenen Parteien durchgeführt wird, erfolgt durch die Einreichung eines "Schlichtungsantrags" auf dem entsprechenden Formular im Anhang (Anhang C).

Der Antrag auf Schlichtung muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Antwort auf die Beschwerde oder, falls HolzerBus GmbH nicht reagiert, innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Beschwerde bei der Verbraucherzentrale eingereicht werden.

Jede im Schlichtungsverfahren erzielte Einigung gilt als Vergleich.

## *15. Erstattungen und Entschädigungen*

Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH wendet die europäische Verordnung Nr. 181/2011 über die Rechte der Fahrgäste im Busverkehr an, die keine Entschädigung vorsieht, wenn der Dienst weniger als 250 km beträgt, eine vollständige oder teilweise Rückerstattung des Fahrpreises im Falle von Unzulänglichkeiten ist nicht vorgesehen.

Erstattung bei unbefriedigenden Antworten: die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH erkennt keine Erstattung bei unbefriedigenden Antworten für die Nutzer an, aber die Nutzer können sich an eine Schlichtung wenden.

Erfolgt keine Antwort oder eine Antwort nach dem 90. Tag nach Eingang der Beschwerde, kann geprüft werden, ob eine Entschädigung möglich ist. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami> oder unter der Telefonnummer 0471 220880.

## *16. System zur Überwachung von Dienstleistungen und Nutzerzufriedenheit*

Die Beschreibung des Überwachungssystems zur Überprüfung der Angemessenheit und Einhaltung der quantitativen und qualitativen Parameter. (non si capisce il senso di questa frase)

In den mit der Autonomen Provinz Bozen abgeschlossenen Dienstleistungsverträge sind die Qualitätsfaktoren festgelegt, die der Überwachung unterliegen.

Für die Überwachung setzt die Provinz folgende Instrumente ein:

- automatische Dienstleistungsüberwachungssysteme;
- nicht-automatische Systeme zur Überwachung der Dienstleistungen:

Dokumentarische Überwachung, Audits und Inspektionen, Berichte oder Beschwerden von Nutzern oder die Anwendung von Techniken wie Mystery Client Type.

Für den Fall, dass die quantitativen und qualitativen Parameter nicht eingehalten werden, hat die Provinz ein System von Sanktionen gegen Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH vorgesehen.

Wie im Vorort-Dienstleistungsvertrag festgelegt, führt die Provinz jährlich mindestens eine Erhebung über die von den Nutzern wahrgenommene Qualität durch, um die Entwicklung des Gesamtzufriedenheitsindex zu verfolgen und die notwendigen Anpassungen der Dienstleistung und ihrer Mindestqualitätsstandards an die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln.

Zu diesem Zweck kann die Autonome Provinz Bozen auf eine spezialisierte dritte Partei mit anerkannter Erfahrung und Professionalität zurückgreifen.

Dies geschieht durch Befragung der Fahrgäste.

Die Ergebnisse dieser Befragungen werden veröffentlicht (z.B. auf der Website des Unternehmens) und dienen der Festlegung von Maßnahmen und Projekten zur Verbesserung der von den Benutzern wahrgenommenen Qualität.

## 17. Schäden und Verletzungen

Im Falle eines Schadens, einer Verletzung, eines Sturzes, eines Unfalls oder sonstiger Vorkommnisse an Bord der Fahrzeuge beim Ein- und Aussteigen sollten die Fahrgäste dies unverzüglich dem Fahrer melden. Den Fahrgästen wird empfohlen, Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH so schnell wie möglich einen Bericht per E-Mail [info@holzer.eu](mailto:info@holzer.eu) zukommen zu lassen.

Der Bericht sollte das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalles, das Kennzeichen des Fahrzeugs (falls vorhanden) (oder das genaue Nummernschild), die Namen und Adressen von Zeugen (falls vorhanden) und eventuell ein ärztliches Attest enthalten. Außerdem muss der Fahrgast den Fahrschein für die durchgeführte Fahrt aufbewahren und vorlegen.

Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH meldet den Unfall der Versicherungsgesellschaft, die innerhalb der üblichen Fristen für die Abwicklung des Falles eine eventuelle Entschädigung leistet. Die Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH ist in jedem Fall von allen Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten im Falle von Schäden nach dem Aussteigen an der Haltestelle befreit.

HolzerBus GmbH: [info@holzer.eu](mailto:info@holzer.eu)

## 18. Fundsachen

### *Wie man Fundsachen abholt*

Wir bitten die Fahrgäste dringend, alle im Bus gefundenen Gegenstände dem Fahrer zu übergeben. Dadurch wird die Rückgabe an den rechtmäßigen Besitzer erleichtert.

Die Fahrgäste können sich telefonisch mit Holzer Bus in Verbindung setzen, um sich nach dem verlorenen Gegenstand zu erkundigen. Holzer Bus trägt die Fundsache innerhalb des darauffolgenden Tages in die Datenbank [www.fundinfo.it](http://www.fundinfo.it) ein. Der Gegenstand verbleibt für 14 Werktage am Sitz des Unternehmens:

Tel.. **0471 706 633**, Montag - Freitag 8:30 - 12:30 Uhr / 13:30 - 17:30 Uhr.

Nach 14 Tagen wird der Gegenstand an das Fundbüro der Gemeinde Toblach übergeben.

Fundsachen auf den Außerortslinien von Holzer Bus können noch am selben Tag an Bord des Fahrzeugs oder ab dem nächsten Tag in der Geschäftsstelle von Holzer Bus in der Heideckstr. 24 in Sexten zu den oben genannten Zeiten abgeholt werden.

Ab dem dritten Tag nach dem Verlust können die Fahrgäste alle an Bord des Busses verlorenen und noch nicht abgeholt Gegenstände auf <https://www.fundinfo.it/de/fundinfo.html> finden und in der entsprechenden Gemeinde abholen.

## 19. Wo Sie die Charta der Qualitätsdienste finden

HolzerBus GmbH hat diese Charta für Servicequalität in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Amtes für Personenverkehr – Verwaltung Dienstverträge ausgearbeitet.

Die Charta für Servicequalität ist auf der Website des Unternehmens unter [www.holzer.eu](http://www.holzer.eu) und auf der Website der VERBRAUCHERZENTRALE [Qualitätschartas | VZS \(consumer.bz.it\)](http://Qualitätschartas | VZS (consumer.bz.it)) veröffentlicht.

Die Service-Qualitätscharta wird jährlich aktualisiert und kann in der Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH-Zentrale eingesehen werden.

## 20. Kontakt

Holzer Bus GmbH.  
Heideckstraße 24, 39030 Sexten (BZ)  
0474 710309  
[info@holzer.eu](mailto:info@holzer.eu)

VERBRAUCHERZENTRALE  
Zwölfmalgreien 2, 39100 Bozen (BZ)  
0471 975597  
[www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

## 21. Anhang

### Anhang A)

Vorschlagsformular

Bietergemeinschaft HolzerBus GmbH

c/o Holzer Bus GmbH

Heideckstr. 24

39030 Sexten

Welches Problem ist aufgetreten?
Vorschlag für die Verbesserung

Vor- und Nachname \_\_\_\_\_

Vor- und Nachname des Benutzers/Kindes \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_,

Ort, Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift

Gemäß GDPR 679/2016 beachten Sie bitte, dass die angegebenen Daten ausschließlich dazu verwendet werden, eine Antwort auf den Vorschlag zu ermöglichen.



**Anhang C)**

Der Unterzeichner .....  
geboren..... am.....  
und wohnhaft in.....  
Straße/Quadrat.....nr.....  
Telefonnummer.....  
E-Mail.....

nach Weiterleitung der Beschwerde an \_\_\_\_\_ (fügen Sie die weitergeleitete Beschwerde bei),  
von ..... die beigefügte Antwort erhalten hat (Antwort auf die Beschwerde beifügen, falls erhalten)

und mit dieser Antwort aus folgenden Gründen unzufrieden ist:

**ODER**

keine Antwort auf die beigefügte Beschwerde erhalten zu haben, nachdem keine ..... Tage nach ihrer Einreichung verstrichen sind (geben Sie an, wie viele Tage verstrichen sind, ohne eine Antwort auf die Beschwerde zu erhalten)

und nicht die Gerichte angerufen/keinen Dritten mit der Beilegung der Streitigkeit beauftragt zu haben

**BITTET**

einen Schlichtungsversuch im Rahmen des in der Charta für Dienstqualität vorgesehenen Verfahrens zu unternehmen, um den oben beschriebenen Streitfall beizulegen.

Bestätigt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission (bestehend aus einem Vertreter von ..... und einem von der VERBRAUCHERZENTRALE ernannten Vertreter) und erteilt dem TVERBRAUCHERZENTRALE ein umfassendes Mandat zur Beilegung der oben genannten Streitigkeit.

Zum ausschließlichen Zweck der Durchführung des Schlichtungsversuchs stimmt er/sie der Verarbeitung seiner/ihrer personenbezogenen Daten durch die Schlichtungskommission zu (Gesetzesdekret 196/2003 und EU-Verordnung 2016/679), wählt seinen/ihren Wohnsitz am Sitz der VERBRAUCHERZENTRALE und gibt nachstehend die Adresse an, an die er/sie den Bericht über die erfolgreiche Schlichtung oder die Mitteilung über das Scheitern der Einigung erhalten möchte:

Straße/Ort.....nr.....  
Stadt/Land.....Capita.....Provinz .....

Sie haben sich für das Verfahren für folgende Sprache entschieden: (bitte die gewählte Sprache ankreuzen)

- Italienisch
- Deutsch

Ort, Datum und Unterschrift

.....

Zusätzliche Unterlagen sind beigefügt .....