

CS

CS

CS



KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ

V Bruselu dne 4.12.2008
KOM(2008) 816 v konečném znění

2008/0246 (COD)

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

**o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách,
kterým se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány
příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele**

{SEK(2008) 2950}
{SEK(2008) 2951}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

1.1. Odůvodnění a cíle

Proces otevírání trhu přepravě cestujících po moři byl zahájen v roce 1986 a upevněn v roce 1992, kdy se mezi členskými státy otevřely trhy námořní dopravy. Otevření trhu však není úplné, dokud nemohou spotřebitelé, a nejen společnosti, využívat maximálních výhod. K zajištění liberalizace umožňující skutečnou volbu a poskytující spotřebitelům důvěru ve změnu druhu dopravy, budou-li si to přát, jsou účinná práva spotřebitele zásadní.

V bílé knize „Evropská dopravní politika pro rok 2010: čas rozhodnout“¹ Evropská komise plánuje stanovit práva cestujících ve všech druzích dopravy, a uživatele tak posunout do středu zájmu dopravní politiky. Potřeba opatření v této oblasti byla dále zdůrazněna ve sdělení ze dne 16. února 2005² o posílení práv cestujících v Evropské unii, ve kterém Komise představila politický postoj k rozšíření opatření na ochranu cestujících na všechny druhy dopravy. V tomto sdělení již Komise určila, která práva by měla být opatřeními Komise posílena bez ohledu na dopravní prostředek.

Cestující potřebují společný soubor zásad použitelných pro všechny druhy dopravy tak, aby si mohli být lépe vědomi svých práv, nebude-li na jejich cestě jakoukoli formou dopravy cokoli v pořádku.

Pokud jde o námořní dopravu, Evropská komise určila, že mají být posílena tato práva: 1) zvláštní opatření ve prospěch osob s omezenou schopností pohybu a orientace; 2) automatická a okamžitá řešení v případě přerušení cesty (významná zpoždění, zrušení nebo odmítnutí přepravy); 3) povinnost informovat cestující a 4) vyřizování stížností a prostředky pro zjednání nápravy.

Komise již předložila návrh nařízení o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři a na vnitrozemských vodních cestách v případě nehod³.

1.2. Námořní doprava

Dvacet dva z 27 členských států Evropské unie jsou státy pobřežními. Čtyři z těchto 22 členských států (Spojené království, Irsko, Malta a Kypr) jsou ostrovy a ostatních osm (Portugalsko, Španělsko, Francie, Itálie, Řecko, Dánsko, Švédsko a Finsko) mají souostroví nebo velké ostrovy s vysokým počtem obyvatel. Na souostrovích a v odlehlých a okrajových regionech Evropské unie, kde je hustá námořní osobní doprava zásadní pro jejich integraci do sociální a hospodářské struktury Evropské unie, často žádný jiný druh dopravy neexistuje.

V posledních třiceti letech v Evropě významnou měrou vzrostla mobilita. Pro miliony občanů se cestování stalo realitou, mobilita je nezbytností. Tento jev je zapříčiněn několika faktory, zejména ale hospodářským růstem, vytvořením vnitřního trhu, snížením cen dopravy a

¹ KOM(2001) 370, 12.9.2001.

² KOM(2005) 46.

³ Již v roce 2005 Komise předložila návrh nařízení o odpovědnosti v případě smrti a zranění, kterým se v současné době zabývá Rada a Evropský parlament: návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři a na vnitrozemských vodních cestách v případě nehod – KOM(2005) 592.

pokrokem v oblasti evropského „prostoru bez vnitřních hranic“⁴. V přímém důsledku tohoto vývoje prošlo v roce 2006 přístavy Evropské unie 398 milionů osob⁵.

Důležitost námořní osobní dopravy se odráží také v počtu zúčastněných provozovatelů. Na evropských trzích osobní dopravy typu *RoRo* (*Roll-on, Roll off*) je téměř 300 provozovatelů a Evropa má přibližně 800 osobních přístavů. Námořní osobní doprava je rovnoměrně rozložena po celé Evropě s obdobným počtem tras a více než jedním milionem přepravených cestujících ročně v každé ze tří pobřežních oblastí Evropské unie (Baltské moře, Severní moře a Středozemní moře).

1.3. Posuzované otázky

Cílem tohoto návrhu je stanovit práva tuzemských i mezinárodních cestujících v námořní dopravě, včetně zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, pro zlepšení přitažlivosti námořní přepravy a důvěry v ní, jakož i pro dosažení rovných podmínek pro dopravce z různých členských států a pro ostatní druhy dopravy. V zásadě návrh obsahuje ustanovení k těmto otázkám:

- přístupnost, zákaz diskriminace a pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace;
- povinnosti dopravců v případě přerušení cesty z důvodu zrušení nebo zpoždění;
- povinnost informovat cestující po moři nebo na vnitrozemských vodních cestách o jejich právech;
- vyřizování stížností;
- obecná pravidla prosazování.

2. OBLAST PŮSOBNOSTI

Tento návrh se vztahuje na tuzemskou i mezinárodní obchodní námořní a vnitrozemskou vodní dopravu cestujících. Jeho cílem je stanovit minimální pravidla pro informování všech cestujících v námořní dopravě před nastoupením cesty a v jejím průběhu, řešení problémů týkajících se přerušení cesty, pravidla, která mají být dodržována v případě zpoždění, řešení stížností a poskytování pomoci osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Pokud jde o řešení sporů, tento návrh nařízení předpokládá vytvoření nezávislých subjektů.

Stávající právní rámec upravující odvětví námořní dopravy je rozdělen do těchto kategorií: mezinárodní úmluvy; právní předpisy Společenství (a následné provedení ve vnitrostátním právu); vnitrostátní právní předpisy a dobrovolné dohody.

Obecně řečeno, zavedené mezinárodní právní předpisy a právní předpisy Společenství se zaměřují zejména na otázky bezpečnosti.

Hlavní odkaz na kritické události je uveden ve směrnici o zájezdech⁶, ačkoli tato směrnice neodráží plně harmonizovaný pohled: situace nerovného zacházení, kdy mohou mít různí cestující při stejném druhu události různou ochranu.

⁴ Článek 2 Smlouvy o Evropské unii.

⁵ Zdroj: Eurostat. Z důvodu dvojího započítávání to představuje přibližně 199 milionů cestujících v námořní dopravě.

⁶ Směrnice 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59).

Směrnice 2003/24, kterou se mění směrnice 98/18/ES o bezpečnostních pravidlech a normách pro osobní lodě provozující vnitrostátní plavbu⁷, obsahuje zvláštní požadavky pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, zejména přístup na loď, značky, prostředky sdělování zpráv, poplach a dodatečné požadavky zajišťující pohyblivost uvnitř lodi. Otázka přístupnosti nových lodí pro mezinárodní dopravu je upravena doporučením Mezinárodní námořní organizace (IMO) ohledně návrhu a provozu osobních lodí se zřetelem k potřebám starších a zdravotně postižených osob⁸.

Pokud jde o vnitrostátní právní předpisy, v některých členských státech EU existují zvláštní předpisy týkající se práv osob s omezenou schopností pohybu a orientace v dopravě, a zejména v námořním odvětví. Tato pravidla jsou většinou spravována orgánem veřejné moci a do určité míry zahrnují přístup osob s omezenou schopností pohybu a orientace k námořní dopravě. Není ovšem jisté, do jaké míry v praxi opravňují osoby s omezenou schopností pohybu a orientace požadovat přístup k námořní dopravě a případnou pomoc.

Ostatní služby vnitrozemské a mezinárodní námořní dopravy jsou na vnitrostátní úrovni upraveny pouze v některých věcech, jako je například zákaz diskriminace, pomoc, poskytování informací a přístup do přístavů. Právní předpisy členských států nabízejí cestujícím různá řešení a různou úroveň ochrany. Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám se v jednotlivých členských státech výrazně liší.

Tento návrh posiluje práva spotřebitele podporou cenové průhlednosti a zákazu diskriminace v oblasti tarifů na základě státní příslušnosti nebo bydliště. Stanoví rovněž obecnou zásadu, která zakazuje odmítnout přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Této kategorii cestujících je často znemožněno cestovat lodí z důvodu nepřístupnosti těchto služeb a nenabídnutí nezbytné pomoci lodními společnostmi. Jakákoli diskriminace na základě zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti, pokud jde o rezervaci cesty nebo nalodění, je zakázána.

3. SOULAD S OSTATNÍMI POLITIKAMI A CÍLI UNIE

Návrh nařízení přispěje k dosažení cílů Smlouvy zajištěním lepší úrovně ochrany spotřebitele, potíráním diskriminace a sociálního vyloučení osob se zdravotním postižením a poskytnutím možnosti evropským občanům plně využívat výhod příležitostí vnitřního trhu.

Stanovení a další posílení práv cestujících odráží vysokou prioritu, kterou dává Amsterodamská smlouva ochraně spotřebitele. Ve svém sdělení „Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013 Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit“⁹ Komise uvádí, že jednou z priorit je posunout spotřebitele do středu zájmu dalších politik EU. Sdělení uvádí, že již bylo dosaženo pokroku při začleňování zájmů spotřebitele, mimo jiné pokud jde o leteckou dopravu. Cílem pro budoucnost je stavět na těchto úspěších, aby bylo dosaženo systematičtějšího začleňování zájmů spotřebitele. Proto Komise rozšiřuje práva cestujících, která byla vytvořena v leteckém odvětví, na další druhy dopravy, zejména pokud jde o cestující s omezenou schopností pohybu a orientace.

Návrh týkající se práv cestujících v námořní dopravě je v souladu s cíli boje proti sociálnímu vyloučení, protože stanoví zásadu zákazu diskriminace a pomoci zdravotně postiženým osobám. Návrh je také v souladu s článkem 21 Listiny základních práv, která stanoví obecnou

⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2003/24/ES ze dne 14. dubna 2003, kterou se mění směrnice Rady 98/18/ES o bezpečnostních pravidlech a normách pro osobní lodě (Úř. věst. L 123, 17.5.2003, s. 18).

⁸ Oběžník IMO MSC/735.

⁹ KOM(2007) 99.

zásadu zákazu jakékoli diskriminace založené zejména na pohlaví, rase, barvě pleti, etnickém nebo sociálním původu, genetických rysech, jazyku, náboženském vyznání nebo přesvědčení, politických názorech či jakýchkoli jiných názorech, příslušnosti k národnostní menšině, majetku, narození, zdravotním postižení, věku nebo sexuální orientaci. Navazuje rovněž na článek 13 Smlouvy o ES, který Společenství umožňuje bojovat proti diskriminaci v oblastech pravomoci Společenství. Návrh je dále v souladu s Úmluvou Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením, kterou podepsaly všechny členské státy a Evropské společenství.

Článek 12 Smlouvy o ES stanoví, že jakákoli diskriminace na základě státní příslušnosti je zakázána. Proto také v námořním odvětví, aniž jsou však dotčeny závazky veřejné služby vyžadující sociální tarify, musí být smluvní podmínky a tarify uplatňované dopravci nebo jinými prodejci přepravních dokladů nabízeny široké veřejnosti bez jakékoli diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště koncového zákazníka nebo místa usazení prodejců přepravních dokladů ve Společenství.

Rozměr spotřebitelské politiky EU je středem zájmu další fáze vnitřního trhu, jak stanoví sdělení Komise jarnímu zasedání Evropské rady týkající se přezkumu jednotného trhu¹⁰. Jednotný trh vytváří výhody pro spotřebitele rozšiřováním výběru, snižováním cen a poskytováním odpovídající ochrany.

V tomto ohledu stanovení práv cestujících po moři a na vnitrozemských vodních cestách doplní pokrok dosažený v odvětví dopravy v rámci jednotného evropského trhu. Tento návrh zajistí cestujícím v námořní dopravě lepší ochranu tak, aby mohli plně využívat jednotného trhu a měli ve využívání jeho výhod důvěru.

4. KONZULTACE ZÚČASTNĚNÝCH STRAN

4.1. Konzultace s veřejností

V roce 2006 Evropská komise zahájila o právech cestujících v námořní dopravě konzultaci s veřejností, která se částečně zaměřila na ochranu práv osob s omezenou schopností pohybu a orientace během cesty po moři a na vnitrozemských vodních cestách. Výsledky této konzultace byly zveřejněny na internetové stránce GŘ TREN dne 6. prosince 2006 a doplněny závěry ze setkání konaného dne 18. ledna 2007 mezi zúčastněnými stranami a útvary GŘ TREN.

Respondenti byli prakticky zajedno v tom, že by měla existovat společná minimální úroveň ochrany práv cestujících v celé EU bez ohledu na druh dopravy či skutečnost, zda cesta probíhá celá v jediném členském státě, nebo překračuje vnitřní či vnější hranici. Bylo zdůrazněno, že cestující v námořní dopravě jsou často nejzranitelnějšími členy společnosti, kteří nejsou zvyklí si stěžovat či hájit svá práva nebo k tomu nemají prostředky.

Obdržené příspěvky odhalily jasné rozdíly mezi provozovateli námořní dopravy a jejich sdruženími a federacemi na jedné straně a sdruženími spotřebitelů na straně druhé, ačkoli všichni souhlasí s tím, že minimální rovné podmínky jsou nezbytné. Obecně provozovatelé vidí pouze omezenou potřebu právní úpravy na úrovni Společenství, zatímco sdružení spotřebitelů se dožadují rozsáhlých práv pro cestující, o to více, jde-li o práva cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace. Většina odpovědí obdržených od vlád členských států podpořila další posilování ochrany v tomto odvětví prostřednictvím zásahu EU.

¹⁰ Jednotný trh pro občany – Průběžná zpráva určená zasedání Evropské rady konanému na jaře 2007 v Bruselu, KOM(2007) 60, 21.2.2007.

Pokud jde o osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, většina respondentů, včetně všech členských států a místních orgánů, kteří ke konzultaci přispěli, se domnívá, že práva osob s omezenou schopností pohybu a orientace by se měla řídit stejnými čtyřmi zásadami (zákaz diskriminace, přístup, pomoc a náležité informování) bez ohledu na použitý druh dopravy, s výhradou zvláštních vlastností každého druhu dopravy.

Všichni respondenti v rámci konzultace také souhlasili s tímto bodem: totiž, že dodatečné náklady na opatření pro zlepšení přístupnosti a pomoci pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by neměly nést pouze tyto osoby.

Na setkání mezi zúčastněnými stranami a útvaru GŘ TREN konaném dne 18. ledna 2007 nikdo z přítomných na výslovný dotaz nevznnesl námitku proti potřebě právní úpravy a harmonizace na úrovni EU.

Různí přispěvatelé do konzultace však vnímají rozsah problému různě, jde-li o některé z otázek jako informování, přístupnost a prosazování.

4.2. Sběr a využití výsledků odborných konzultací

V říjnu 2006 Komise obdržela stanovisko Evropského fóra pro energetiku a dopravu, které podpořilo činnost Společenství v oblasti práv cestujících v námořní dopravě.

Komise také vzala v úvahu nezávislou studii, kterou zadalo GŘ TREN v letech 2005–2006, na téma „Analýza a posouzení úrovně ochrany práv cestujících v odvětví námořní dopravy v EU“. Tato studie zkoumala práva cestujících, jejichž cesta byla narušena, ale také ochranu práv osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Obecná studie dospěla k celkovému závěru, že ochrana cestujících není zcela uspokojivá, mimo jiné, pro různý rozsah a míru ochrany práv cestujících, chybějící rámec okamžitých a předem stanovených řešení v případě zrušení nebo zpoždění a neinformování cestujících o jejich právech v případě kritické události.

Pokud jde o osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, dospěla studie také k závěru, že mezi členskými státy existují značné rozdíly v ochraně osob s omezenou schopností pohybu a orientace a že je tu prostor pro zlepšení jejich situace. Zlepšení je možné, zejména pokud jde o přístupnost přístavů a lodí, zákaz diskriminace a pomoc.

4.3. Posouzení dopadů

Posouzení dopadů provedené podle zavedených pokynů v podstatě zahrnovalo zásady náhrady a pomoci v případě zrušení nebo zpoždění, pravidla přístupnosti, zákaz diskriminace a pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, normy kvality a povinnost informovat, pravidla pro vyřizování stížností a pro sledování shody.

Byly posouzeny čtyři možné politiky:

- „neměnný stav“: žádné opatření EU a pokračování se stávajícími vnitrostátními předpisy;
- dobrovolné dohody (výměna osvědčených postupů) vytvořené a přijaté provozovateli lodí pro zlepšení situace osob cestujících po moři a na vnitrozemských vodních cestách;
- koordinace a výměna osvědčených postupů v rámci EU pro zlepšení vnitrostátních právních předpisů;
- legislativní zásah Společenství (například formou nařízení), který stanoví lepší práva osob cestujících lodí.

Souhrn výsledků posouzení dopadů:

Pokud jde o zásadu zákazu diskriminace a pomoci zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, byla jako nejlepší zvolena možnost 4: „legislativní opatření Společenství pro zlepšení práv osob cestujících lodí“.

Možnost „vytvoření plnohodnotného systému“ se zdá být nejúčinnější, pokud jde o pomoc a povinnost informovat v případě přerušení cesty. Zesílená ochrana cestujících povede k nabídce lepších služeb.

Zpráva o posouzení dopadů společně s přílohami je součástí tohoto návrhu nařízení.

5. PRÁVNÍ ASPEKTY

5.1. Právní základ

Právní základ návrhu je stanoven v článcích 71 a 80 Smlouvy o založení Evropského Společenství, na které se vztahuje postup spolurozhodování.

5.2. Volba nástroje

Hlavním cílem návrhu je zajistit vhodnou úroveň ochrany všech cestujících v námořní dopravě, a zejména cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace. Pravidla stanovená tímto návrhem by měla být uplatňována jednotně a účinně v celé Evropské unii tak, aby byla zajištěna jak vhodná úroveň ochrany cestujících v námořní dopravě, tak rovné podmínky pro dopravce. Jak se evropsští zákonodárci dohodli, společná regulace nebo samoregulace „se neuplatní, budou-li v sázce základní práva nebo důležité politické možnosti, nebo v situacích, kdy musí být pravidla uplatněna jednotně ve všech členských státech“¹¹. Přímo použitelné nařízení se zdá být k zajištění jednotného uplatňování pravidel ve všech členských státech nejvhodnějším nástrojem. Společenství si již nařízení zvolilo jako nejvhodnější právní nástroj k ochraně práv cestujících v letecké a železniční dopravě a také k dosažení vymahatelných a rovnocenných práv cestujících v námořní dopravě.

¹¹ Interinstitucionální dohoda Evropského parlamentu, Rady a Komise o zdokonalení tvorby právních předpisů (2003/C 321/01), bod 17.

5.3. Zásada subsidiarity

Ochrana cestujících je celoevropským problémem, který vyžaduje řešení na úrovni Společenství. Liberalizace trhu a zohlednění zájmů spotřebitelů, zejména zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou dva navzájem se doplňující aspekty vnitřního trhu. Cílem návrhu je v zásadě zajistit, aby cestující v námořní dopravě měli stejná práva a úroveň ochrany v celé Evropské unii. Vzhledem k mezinárodnímu rozměru tohoto druhu dopravy je nemožné, aby jediný členský stát nebo skupina členských států uspokojivě vyřešily otázky týkající se přepravy cestujících. Je proto zapotřebí jednat na úrovni Společenství.

5.4. Zásada proporcionality

Komise si uvědomuje nebezpečí nadměrné regulace a zachovává důraz, který Evropská rada na svém zasedání v Lisabonu kladla na zjednodušení regulačního prostředí.

Komise omezila svůj návrh na oblasti, kde je zapotřebí zvláštních pravidel Společenství, a vyhýbá se tématům, která je lepší ponechat samoregulačním opatřením. Návrh se omezuje na oblasti, kde je potřeba opatření Společenství jasná a obecně přijímaná. Je tedy přiměřený zamýšlenému cíli a odpovídá okolnostem, za kterých je předkládán. Bez harmonizace by cestující v lepším případě měli různá práva, v horším případě by nepožívali vůbec žádné právní ochrany. Navíc by pro ně při cestách po Evropě bylo obtížné se se svými právy seznámit a trvat tedy na jejich dodržování.

5.5. Prosazování

Všichni cestující v námořní dopravě, a zejména cestující se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí, jsou v pozici slabšího, pokud provozovatelé námořní dopravy neplní své povinnosti. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením poskytuje osobám, které tvrdí, že jsou oběťmi násilí ze strany státu, který je smluvní stranou Úmluvy OSN, možnost předat oznámení. Vytvoření dalšího nařízení ES tedy poskytne účinnější jednotnou právní ochranu v celé EU.

Přísné prosazování navrhovaného nařízení bude nezbytné. Návrh Komise proto zahrnuje článek vyžadující, aby členské státy stanovily sankce za jeho nedodržování a určily subjekty příslušné pro prosazování nařízení a za vyřizování stížností cestujících. Tato ustanovení sledují stejný přístup jako ustanovení následujících právních předpisů: nařízení Evropského parlamentu a Rady o náhradách a pomoci cestujícím v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů; nařízení o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě a nařízení Evropského parlamentu a Rady o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.

5.6. Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko

Tento návrh nařízení má význam pro Evropský hospodářský prostor, a měl by proto být na něj rozšířen. Návrh má význam také pro Švýcarsko.

6. USTANOVENÍ NÁVRHU

Kapitola I Obecná ustanovení

Článek 1 stanoví předmět nařízení.

Článek 2 stanoví oblast působnosti nařízení.

Článek 3 uvádí definice, které se použijí pro účely tohoto nařízení.

Článek 4 se týká uzavření přepravní smlouvy, která zakládá práva zakotvená v tomto návrhu a stanoví nediskriminační smluvní podmínky.

Článek 5 se týká vyloučení zproštění odpovědnosti, pokud jde o práva stanovená tímto nařízením.

Kapitola II Práva zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Článek 6 zakotvuje obecnou zásadu zákazu odmítnout přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Článek 7 stanoví, že tímto pravidlem nejsou dotčeny některé výjimky a odchylky, zejména z odůvodněných bezpečnostních důvodů stanovených zákonem.

Článek 8 stanoví obecná pravidla přístupnosti pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

Článek 9 stanoví právo zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na pomoc v přístavech a určuje orgán, který je za pomoc v přístavech odpovědný, a způsob, jakým tento orgán musí uvedenou pomoc financovat. Základní zásadou je, že pomoc se osobám s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje bez jakýchkoli dodatečných nákladů.

Článek 10 stanoví právo na pomoc v místech, kde není přístav, s odkazem na článek 9.

Článek 11 také stanoví základní zásadu, že pomoc na palubě lodi se osobě s omezenou schopností pohybu a orientace poskytuje bezplatně.

Článek 12 stanoví zásady pomoci v přístavech, které zahrnují ubytování asistenčních zvířat a pravidla pro jejich přepravu. Pro stálou kvalitní pomoc osobám s omezenou schopností pohybu a orientace stanoví také časové povinnosti těchto osob v případě rezervace předem.

Článek 13 se zabývá předáváním informací třetím stranám. Pro stálou kvalitní pomoc osobám s omezenou schopností pohybu a orientace musí provozovatelé (nebo přístavní orgány, pokud se provozovatelé rozhodnou poskytování pomoci zadat jim) před cestou obdržet včasné oznámení o zvláštních potřebách těchto cestujících. Tento článek stanoví pravidla pro takovéto předávání informací a termíny, které mají být dodrženy a ze kterých vyplývají povinnosti provozovatelů podle tohoto nařízení.

Článek 14 se zabývá normami kvality pro pomoc, které mají dopravci stanovit.

Článek 15 stanoví požadavek zajistit náležité školení personálu s ohledem na problematiku zdravotního postižení.

Článek 16 stanoví právo na náhradu ztracených nebo poškozených invalidních vozíků a jiného vybavení pro mobilitu při manipulaci v přístavech nebo na palubě lodí.

Kapitola III Povinnosti dopravců v případě přerušení cesty

Článek 17 stanoví povinnost poskytnout informace v případě přerušení cesty.

Článek 18 stanoví právo na pomoc cestujícím v případě zpoždění nebo zrušení služby. Pomoc zahrnuje stravu, ubytování a dopravu se zvláštní pozorností zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Článek 19 zakládá právo cestujících na přesměrování nebo náhradu jízdného, překročí-li zpoždění určitou dobu nebo jsou-li služby zrušeny.

Článek 20 stanoví právo na náhradu v případě přerušení cesty. Tento článek dále určuje časovou lhůtu, ve které má být náhrada vyplacena, jakož i způsob výplaty.

Článek 21 připravuje způsob domáhání se dalších náhrad.

Článek 22 vyzývá dopravce, aby přijali opatření za účelem zlepšování práv cestujících a kvality služeb.

Kapitola IV Informace pro cestující a vyřizování stížností

Článek 23 stanoví pro všechny cestující obecné právo na informace o cestě.

Článek 24 vyžaduje, aby dopravci, provádějící dopravci a řídicí orgány přístavů poskytovali cestujícím informace o jejich právech podle tohoto nařízení.

Článek 25 stanoví pravidla postupu vyřizování stížností.

Kapitola V Prosazování a vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování

Článek 26 stanoví pravidla prosazování tohoto nařízení a zejména vyžaduje, aby členské státy určily vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, ke kterým mohou cestující podat stížnost na údajné porušení svých práv podle tohoto návrhu nařízení.

Článek 27 vyžaduje, aby subjekty příslušné pro prosazování zveřejňovaly výroční zprávu o své činnosti.

Článek 28 stanoví zásadu spolupráce mezi vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování.

Článek 29 vyžaduje, aby členské státy přijaly odrazující sankce pro případ nedodržování práv cestujících.

Kapitola VI Závěrečná ustanovení

Článek 30 stanoví, že Komise by měla podat Radě a Parlamentu zprávu o fungování nařízení tři roky po vstupu tohoto nařízení v platnost.

Článek 31 se týká změny nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

Článek 32 stanoví, že nařízení vstoupí v platnost 20 dní po zveřejnění v *Úředním věstníku Evropské unie* a použije se s účinkem od uplynutí jednoho roku po uvedeném datu.

Příloha I stanoví právo na náhradu jízdného nebo přesměrování v případě rezervace předem provedené zdravotně postiženou osobou nebo osobou s omezenou schopností pohybu a orientace, které bylo odepřeno nalodění z důvodu jejího zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti.

Příloha II vymezuje rozsah pomoci, která má být nabízena zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v přístavech.

Příloha III vymezuje rozsah pomoci, která má být nabízena zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace na palubě lodí.

Příloha IV se vztahuje k obsahu školení týkajícího se zdravotního postižení.

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách, kterým se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství, a zejména na čl. 71 odst. 1 a čl. 80 odst. 2 této smlouvy,

s ohledem na návrh Komise¹²,

s ohledem na stanovisko Hospodářského a sociálního výboru¹³,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů¹⁴,

v souladu s postupem stanoveným v článku 251 Smlouvy¹⁵,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Činnost Společenství v oblasti námořní dopravy by měla mimo jiné směřovat k zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících, která je srovnatelná s jinými druhy dopravy. Kromě toho by měl být obecně brán zásadní zřetel na požadavky ochrany spotřebitele.
- (2) Jelikož cestující v námořní dopravě jsou slabší stranou přepravní smlouvy, práva cestujících v tomto ohledu by měla být zajištěna bez ohledu na jejich státní příslušnost nebo místo bydliště ve Společenství.
- (3) Jednotný trh osobní dopravy po moři a na vnitrozemských vodních cestách by měl být ku prospěchu všem občanům. Proto by osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace způsobenou postižením, věkem nebo jiným faktorem měly mít možnost využívat služeb obchodní námořní dopravy cestujících způsobem srovnatelným s ostatními občany. Zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají stejně jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení.
- (4) Na základě článku 9 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením, a aby mohly zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace využívat námořní dopravu a dopravu na vnitrozemských vodních cestách způsobem srovnatelným s ostatními občany, je zapotřebí stanovit pravidla zákazu diskriminace a pomoci během jejich cesty. Tyto osoby by proto měly být přijímány k přepravě a ta by

¹² Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

¹³ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

¹⁴ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

¹⁵ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

jim neměla být upírána z důvodu jejich zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti, vyjma zákonem stanovených případů odůvodněných bezpečností. Měly by mít právo na pomoc v přístavech, v místech nalodění/vylodění, není-li tam přístav, jakož i na palubě osobních lodí. V zájmu sociálního začlenění by jim tato pomoc měla být poskytována bezplatně. Dopravci by měli stanovit pravidla přístupnosti, nejlépe s využitím evropského systému pro normalizaci.

- (5) Při rozhodování o podobě případných nových přístavů a terminálů a v rámci zásadních modernizací by řídicí orgány přístavů a dopravci, kteří je budou provozovat, měli, tam kde je to nutné, zohlednit potřeby zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Podobně by dopravci měli, tam kde je to nutné, zohlednit tyto potřeby při rozhodování o podobě nových a modernizovaných osobních lodí v souladu se směrnicí Rady 98/18/ES ze dne 17. března 1998 o bezpečnostních pravidlech a normách pro osobní lodě¹⁶.
- (6) Pomoc poskytovaná v přístavech, které se nacházejí na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, by měla mimo jiné umožnit zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace dostat se z určeného místa příjezdu do přístavu na osobní loď a z osobní lodi na určené místo odjezdu z přístavu, včetně nalodění a vylodění.
- (7) Pomoc by měla být financována tak, aby se břemeno rozložilo spravedlivě na všechny cestující, kteří dopravce používají, a aby zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebyly od dopravy odrazovány. Poplatek vybíraný od každého cestujícího příslušného dopravce zahrnutý do základní ceny přepravního dokladu se zdá být nejúčinnější cestou financování. Poplatky by měly být stanovovány a uplatňovány zcela transparentně.
- (8) Při organizaci poskytování pomoci zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace a při odborné přípravě svých pracovníků by dopravci měli zohlednit doporučení Mezinárodní námořní organizace ohledně návrhu a provozu osobních lodí se zřetelem k potřebám starších a zdravotně postižených osob¹⁷.
- (9) V případě zrušení nebo zpoždění jakékoli služby by cestující měli být náležitě informováni. Tyto informace by měly cestujícím pomoci učinit nezbytné kroky a případně získat informace o náhradních spojkách.
- (10) Potíže cestujících způsobené zrušením nebo významným zpožděním jejich cesty by se měly rovněž zmírnit. Za tímto účelem by mělo být o cestující náležitě postaráno a měli by mít možnost svou cestu zrušit a nechat si proplatit přepravní doklad, nebo za uspokojivých podmínek dosáhnout přesměrování.
- (11) Dopravci by měli cestujícím v případě zpoždění nebo zrušení služby zajistit vyplacení náhrady na základě procenta ceny přepravního dokladu, vyjma případů, kdy ke zpoždění nebo zrušení dojde za mimořádných okolností, kterým by nebylo možno zamezit ani v případě přijetí veškerých přiměřených opatření.
- (12) Dopravci by měli spolupracovat s cílem přijmout opatření na vnitrostátní nebo evropské úrovni tak, aby se zlepšila péče a pomoc nabízená cestujícím při jakémkoli přerušení jejich cesty, a zejména v případě významného zpoždění.

¹⁶ Úř. věst. L 144, 15.5.1998, s. 1.

¹⁷ IMO – Výbor pro námořní bezpečnost, oběžník 735, 24. června 1996, v době přijetí tohoto nařízení.

- (13) Toto nařízení by se nemělo dotýkat práv cestujících stanovených směrnicí Rady 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy¹⁸. Toto nařízení by se nemělo použít v případech, kdy jsou souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy zrušeny z jiných důvodů než z důvodu zrušení služby námořní dopravy.
- (14) Cestující by měli být plně informováni o svých právech podle tohoto nařízení tak, aby mohli tato práva účinně uplatňovat. Práva cestujících v námořní dopravě a na vnitrozemských vodních cestách by měla zahrnovat přijetí informací o službě před nastoupením cesty a v jejím průběhu. Veškeré důležité informace poskytované cestujícím v námořní dopravě a na vnitrozemských vodních cestách by měly být poskytovány také alternativními způsoby, které jsou dostupné zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.
- (15) Cestující by měli mít možnost uplatňovat svá práva prostřednictvím vhodných postupů podání stížnosti zavedených dopravci, nebo případně podáním stížnosti orgánu nebo orgánům za tímto účelem určeným příslušným členským státem.
- (16) Stížnosti týkající se pomoci poskytované v přístavu nebo místě nalodění/vylodění by měly být podávány subjektu nebo subjektům, které k prosazování tohoto nařízení určil členský stát, na jehož území se přístav nachází. Stížnosti týkající se pomoci poskytované dopravcem na moři by měly být podávány subjektu nebo subjektům, které k prosazování tohoto nařízení určil členský stát, který dotyčnému dopravci vydal provozní licenci. Subjekt příslušný pro prosazování tohoto nařízení by měl mít pravomoc a schopnost prověřovat jednotlivé stížnosti a usnadňovat mimosoudní řešení sporů.
- (17) Členské státy by měly zajistit a kontrolovat soulad s tímto nařízením a určit vhodný subjekt k provádění těchto úkolů v rámci prosazování. Tato kontrola se nedotýká práv cestujících obrátit se na soud v souladu s vnitrostátními právními předpisy.
- (18) Členské státy by měly stanovit sankce za porušení tohoto nařízení a zabezpečit, aby byly tyto sankce používány. Sankce, které by mohly zahrnovat uložení povinnosti nahradit škodu dotyčné osobě, by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (19) Jelikož cílů tohoto nařízení, totiž zajištění vysokých a rovnocenných úrovní ochrany a pomoci cestujícím ve všech členských státech a zabezpečení toho, aby hospodářské subjekty podnikaly podle harmonizovaných podmínek na jednotném trhu, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jich z důvodu rozsahu a účinků této akce může být lépe dosaženo na úrovni Společenství, může Společenství přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné k dosažení uvedených cílů.
- (20) Prosazování tohoto nařízení by mělo vycházet z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“)¹⁹. Je proto vhodné uvedené nařízení změnit.
- (21) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto

¹⁸ Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59.

¹⁹ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

údajů²⁰ by se měla přísně dodržovat, aby bylo zaručeno soukromí cestujících v námořní dopravě a na vnitrozemských vodních cestách a aby bylo zajištěno, že požadované informace slouží pouze ke splnění povinnosti pomoci podle tohoto nařízení a že nebudou použity proti cestujícím, kteří danou službu vyhledají.

- (22) Toto nařízení dodržuje základní práva a ctí zásady uznané zejména Listinou základních práv Evropské unie,

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

Kapitola I

Obecná ustanovení

Článek 1

Předmět

Toto nařízení stanoví pravidla pro

- 1) zákaz rozlišování mezi cestujícími, pokud jde o podmínky dopravy, kterou nabízejí dopravci cestujícím;
- 2) zákaz diskriminace a povinnou pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace;
- 3) povinnosti dopravců vůči cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění;
- 4) minimální informace, které mají být cestujícím poskytnuty;
- 5) vyřizování stížností;
- 6) prosazování práv cestujících.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Toto nařízení se použije na obchodní přepravu cestujících po moři a na vnitrozemských vodních cestách, včetně výletních plaveb, mezi přístavy či místy nalodění/vylodění nebo v nich, pokud se nacházejí na území členského státu, na který se vztahuje Smlouva.
2. Členské státy mohou vyjmout služby, na které se vztahují smlouvy o veřejné službě, pokud tyto smlouvy zajišťují srovnatelnou úroveň práv cestujících, jaká je požadována tímto nařízením.

Článek 3

Definice

Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

²⁰ Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

- a) „zdravotně postiženou osobou“ nebo „osobou s omezenou schopností pohybu a orientace“ osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení či nezpůsobilosti popřípadě jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jí přizpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím;
- b) „zrušením“ neuskutečnění služby, která byla dříve plánována a na kterou bylo rezervováno alespoň jedno místo;
- c) „zpožděním“ rozdíl mezi časem, kdy měl cestující plánovaný odjezd nebo příjezd podle zveřejněného jízdního řádu, a časem skutečného nebo očekávaného odjezdu či příjezdu;
- d) „dopravcem“ subjekt, který uzavřel nebo jménem kterého byla uzavřena smlouva o přepravě, nebo provádějící dopravce, ať už přepravu uskutečnil dopravce, nebo provádějící dopravce odlišný od poskytovatele souborných služeb cestovního ruchu;
- e) „obchodní námořní dopravou pro cestující“ služba námořní přepravy cestujících zajišťovaná dopravcem na pravidelných nebo nepravidelných trasách a nabízená veřejnosti za úhradu, ať už samostatně, nebo jako součást souboru služeb;
- f) „provádějícím dopravcem“ jiný subjekt než dopravce a poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu, který skutečně provádí celou přepravu nebo její část;
- g) „přístavem“ pozemní a vodní plocha vybavená takovými úpravami nebo zařízeními, která umožňují zejména příjem lodí, jejich nakládku a vykládku, skladování zboží, příjem a dodávky tohoto zboží pozemní dopravou a nalodění a vyloďení osobních lodí;
- h) „místem nalodění/vyloďení“ jiná pozemní a vodní plocha než přístav, na které se cestující pravidelně nalodí a vyloďí;
- i) „lodí“ námořní nebo říční plavidlo s výjimkou vznášedel;
- j) „přepravní smlouvou“ smlouva o přepravě mezi dopravcem nebo jeho pověřeným prodejcem přepravních dokladů a cestujícím za účelem jeho přepravy jedním nebo více dopravními spoji;
- k) „přepravním dokladem“ platný doklad opravňující k přepravě nebo jiné rovnocenné oprávnění v elektronické nebo jiné nehmotné formě, vydané nebo schválené dopravcem či jeho pověřeným prodejcem přepravních dokladů;
- l) „prodejcem přepravních dokladů“ maloobchodní prodejce služeb námořní dopravy uzavírající přepravní smlouvy a prodávající přepravní doklady jménem dopravce nebo na vlastní účet;
- m) „poskytovatelem souborných služeb cestovního ruchu“ jiný organizátor nebo prodejce než dopravce ve smyslu čl. 2 odst. 2 a článku 3 směrnice 90/314/EHS;
- n) „rezervací“ povolení v listinné nebo elektronické podobě opravňující k přepravě podle dříve potvrzeného individuálního ujednání o přepravě;
- o) „osobní lodí“ loď přepravující více než 12 cestujících;

- p) „osobní lodí typu ro-ro“ loď přepravující více než 12 cestujících, která má nákladní prostory s vjezdem a výjezdem (*roll-on/roll-off*) nebo prostory zvláštní kategorie definované v pravidle II-2/A/2 Mezinárodní úmluvy o bezpečnosti lidského života na moři z roku 1974 v platném znění;
- q) „přístavním orgánem“ nebo „řídícím orgánem přístavu“ orgán, který má podle vnitrostátních právních předpisů za úkol samostatně nebo společně s jinými činnostmi správu a řízení přístavní infrastruktury a koordinaci a kontrolu činností různých provozovatelů přítomných v přístavu nebo přístavním systému. Může být tvořen několika samostatnými orgány, nebo může odpovídat za více než jeden přístav;
- r) „výletní plavbou“ lodní přeprava cestujících doplněná o ubytování a jiné služby přesahující jednodenní pobyt (přes noc), která není pravidelnou nebo plánovanou službou pro cestující mezi dvěma či více přístavy, ale cestující se obvykle vrací do přístavu nalodění.

Článek 4

Přepravní smlouva a nediskriminační smluvní podmínky

1. Dopravci poskytnou cestujícím doklad o uzavření přepravní smlouvy vystavením jednoho nebo více přepravních dokladů. Přepravní doklady se považují za jasný důkaz uzavření smlouvy, a zakládají tak práva podle tohoto nařízení.
2. Aniž jsou dotčeny závazky veřejné služby vyžadující sociální tarify, musí být smluvní podmínky a tarify uplatňované dopravci nebo prodejci přepravních dokladů nabízeny široké veřejnosti bez diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště koncového zákazníka nebo místa usazení dopravců či prodejců přepravních dokladů ve Společenství.

Článek 5

Vyloučení zproštění odpovědnosti

1. Odpovědnost vyplývající z tohoto nařízení nesmí být omezena ani se jí nelze zprostit, mimo jiné odlišným nebo omezujícím ustanovením ve smlouvě o přepravě.
2. Dopravci mohou nabízet smluvní podmínky, které jsou pro cestující výhodnější než podmínky stanovené v tomto nařízení.

Kapitola II

Práva zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

Článek 6

Zákaz odmítnout přepravu

1. Dopravci, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu nesmí z důvodu zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti odmítnout:

- a) rezervaci nebo vydání přepravního dokladu pro cestu, na kterou se vztahuje toto nařízení;
 - b) nalodit zdravotně postiženou osobu nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace v přístavu nebo místě nalodění/vylodění, jestliže dotyčná osoba má platný přepravní doklad nebo rezervaci.
2. Rezervace a přepravní doklady se poskytují zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace bez jakýchkoli dalších poplatků.

Článek 7

Výjimky a zvláštní podmínky

1. Bez ohledu na článek 6 smí dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu odmítnout na základě zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti rezervaci, vydat přepravní doklad nebo nalodit zdravotně postiženou osobu nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace:
- a) aby dodrželi platné bezpečnostní požadavky, které stanoví mezinárodní právní předpisy, právní předpisy Společenství nebo vnitrostátní právní předpisy, nebo aby dodrželi bezpečnostní požadavky stanovené orgánem, jenž vydal dotyčnému dopravci osvědčení provozovatele;
 - b) pokud konstrukce osobní lodi nalodění nebo přepravu zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace reálně neumožňuje.

V případě odmítnutí rezervace z důvodů uvedených pod písmeny a) nebo b) prvního pododstavce vynaloží dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu přiměřené úsilí, aby navrhli dotyčné osobě přijatelnou alternativu.

V případě rezervace předem musí být zdravotně postižené osobě nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace, které bylo odepřeno nalodění z důvodu jejího zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti, a osobě, která tuto osobu doprovází podle odstavce 2, nabídnuto právo na náhradu jízdného nebo přesměrování podle přílohy I. Právo na volbu mezi zpáteční cestou nebo přesměrováním je podmíněno splněním všech bezpečnostních požadavků.

2. Za stejných podmínek, které jsou uvedeny v odst. 1 písm. a), smí dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu požadovat, aby zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace byla doprovázena další osobou, která je schopna jí poskytnout potřebnou pomoc, jestliže je to naprosto nezbytné.
3. Pokud dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu využije výjimky uvedené v odstavci 1 nebo 2, okamžitě informuje dotyčnou zdravotně postiženou osobu nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace o důvodech, které ho k tomu vedly. Dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu na požádání informuje dotyčnou zdravotně postiženou osobu nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace o těchto důvodech písemně, a to do pěti pracovních dnů od data žádosti.

Článek 8

Přístupnost a informace

1. Dopravci za aktivní spolupráce zástupců organizací zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a subjektů příslušných pro prosazování uvedených v článku 26 stanoví pravidla pro nediskriminační přístup vztahující se na přepravu zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i omezení jejich přepravy nebo přepravy jejich vybavení pro mobilitu z důvodu konstrukce osobních lodí tak, aby byly dodrženy platné bezpečnostní požadavky. Tato pravidla musí obsahovat všechny podmínky pro přístup k dané námořní dopravě, včetně přístupnosti provozovaných lodí a jejich zařízení na palubě.
2. Pravidla uvedená v odstavci 1 dopravci nebo prodejci přepravních dokladů zpřístupní veřejnosti přinejmenším v okamžiku rezervace, vhodnými způsoby a v těch jazycích, v nichž jsou informace obecně zveřejňovány pro všechny cestující. Při poskytování takovýchto informací je věnována zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.
3. Na požádání dopravci poskytnou mezinárodní právní předpisy, právní předpisy Společenství nebo vnitrostátní předpisy, které stanoví bezpečnostní požadavky, na nichž jsou pravidla pro nediskriminační přístup založena.
4. Poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zpřístupní pravidla uvedená v odstavci 1, která se vztahují na cesty v rámci souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, které organizují, prodávají nebo nabízejí k prodeji.
5. Dopravci, jejich prodejci přepravních dokladů nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zajistí, aby všechny příslušné informace týkající se podmínek přepravy, informace o cestě a informace o přístupnosti služeb byly zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace dostupné ve vhodných a přístupných formách, včetně rezervace a informací on-line.

Článek 9

Právo na pomoc v přístavech

1. Při odjezdu, příjezdu nebo při tranzitu v přístavu dopravce odpovídá za bezplatné zajištění pomoci zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace uvedené v příloze II tak, aby tyto osoby byly schopny nastoupit na odjíždějící loď nebo vystoupit z příjíždějící lodi, na kterou si zakoupily přepravní doklad, aniž jsou však dotčena pravidla pro přístup podle čl. 8 odst. 1.
2. Pomoc může dopravce poskytnout sám, nebo může uzavřít smlouvu o poskytování pomoci s jednou či více stranami. Dopravce může uzavřít takovou smlouvu nebo smlouvy ze své vlastní iniciativy nebo na požádání, a to i ze strany přístavního orgánu, přičemž se zohlední stávající služby v dotčeném přístavu.

Jestliže dopravce uzavře smlouvu o poskytování pomoci s jednou nebo více stranami, zůstává i nadále odpovědný za poskytování pomoci a za dodržování norem kvality podle čl. 14 odst. 1.

3. Dopravci mohou pro účely financování této pomoci nediskriminačním způsobem vybírat zvláštní poplatek od všech cestujících. Tento zvláštní poplatek musí být přiměřený, odvozený od nákladů a transparentní.
4. V souladu se současnými obchodními zvyklostmi oddělí dopravci ve svém účetnictví činnosti související s pomocí poskytovanou zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace od ostatních činností.
5. Dopravci zpřístupní subjektu nebo subjektům příslušným pro prosazování určeným podle čl. 26 odst. 1 ověřený roční přehled přijatých poplatků a vynaložených výdajů v souvislosti s pomocí poskytovanou zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Článek 10

Právo na pomoc v místech nalodění/vylodění

Neexistuje-li pro konkrétní místo určení nebo úsek trasy přístav, dopravce organizuje pomoc v místě nalodění/vylodění podle článku 9.

Článek 11

Právo na pomoc na palubě lodí

Dopravci poskytnou zdravotně postiženým osobám nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace při odjezdu, příjezdu nebo při tranzitu v přístavu, na který se vztahuje toto nařízení, minimálně pomoc uvedenou v příloze III bezplatně.

Článek 12

Podmínky, za kterých se pomoc poskytuje

Dopravci, řídicí orgány přístavů, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu navzájem spolupracují, aby poskytli pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace podle článků 9, 10 a 11 v souladu s těmito pravidly:

- a) Pomoc se poskytuje za podmínky, že je dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu, u kterého byl zakoupen přepravní doklad, oznámeno alespoň 48 hodin předem, že uvedená osoba bude tuto pomoc potřebovat. Pokud přepravní doklad umožňuje vykonat vícenásobné cesty, je tato podmínka splněna jediným oznámením za předpokladu, že se v něm uvedou patřičné informace o časech následujících cest.
- b) Dopravci, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu přijmou veškerá opatření, která jsou nezbytná k přijetí oznámení o potřebě pomoci od zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tato povinnost se vztahuje na všechna jejich prodejní místa, včetně prodeje po telefonu nebo přes internet.
- c) Není-li učiněno žádné oznámení podle bodu a), dopravci, prodejci přepravních dokladů a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu vynaloží veškeré

přiměřené úsilí k zajištění pomoci tak, aby zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace mohla nastoupit na odjíždějící loď, přesednout nebo vystoupit z přijíždějící lodi, na kterou si zakoupila přepravní doklad.

- d) Aniž jsou dotčeny pravomoci jiných subjektů ohledně prostor mimo areál přístavu, řídicí orgán přístavu nebo jiná oprávněná osoba určí místa příjezdu a odjezdu v areálu přístavu, uvnitř budov terminálů a/nebo mimo ně, na kterých mohou zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace oznámit svůj příjezd a vyžádat si pomoc; tato místa budou zřetelně označena a budou na nich k dispozici v přístupné podobě základní informace o přístavu a poskytované pomoci.
- e) Pomoc se poskytuje pod podmínkou, že se zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace dostaví na určené místo:
 - v čase stanoveném dopravcem, který nesmí činit více 60 minut před zveřejněným časem odjezdu nebo
 - není-li žádný čas stanoven, nejpozději 30 minut před zveřejněným časem odjezdu.
- f) V případě žádosti zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace o využití asistenčního zvířete musí být toto zvíře přijato na palubu za předpokladu, že dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu je tato skutečnost oznámena v souladu s vnitrostátními pravidly pro přepravu uznaných asistenčních zvířat na palubě osobních lodí, jestliže taková pravidla existují.

Článek 13

Předávání informací třetím stranám

1. Pokud je uzavřena smlouva o poskytování pomoci a dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu obdrží oznámení o potřebě pomoci do 48 hodin před zveřejněným časem odjezdu, předá příslušnou informaci tak, aby ji subdodavatel obdržel alespoň 36 hodin před zveřejněným časem odjezdu.
2. Pokud je uzavřena smlouva o poskytování pomoci a dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu neobdrží oznámení o potřebě pomoci do 48 hodin před zveřejněným časem odjezdu, předá dopravce, prodejce přepravních dokladů nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu informaci subdodavateli co nejdříve.

Článek 14

Normy kvality pro pomoc

1. Dopravci ve spolupráci s organizacemi zastupujícími zdravotně postižené cestující a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace stanoví normy kvality pro pomoc uvedenou v přílohách II a III a určí potřebné zdroje pro jejich splnění.

2. Při stanovování norem kvality se plně zohlední mezinárodně uznávané politiky a kodexy chování týkající se usnadnění dopravy zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace, zejména doporučení Mezinárodní námořní organizace ohledně návrhu a provozu osobních lodí se zřetelem k potřebám starších a zdravotně postižených osob.
3. Dopravci své normy kvality zveřejní.

Článek 15

Odborná příprava

Dopravci:

- a) zajistí, aby všichni jejich zaměstnanci a zaměstnanci subdodavatele, kteří poskytují přímou pomoc zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, měli znalosti o tom, jak vyhovět potřebám osob s různým zdravotním postižením nebo se zhoršenou pohyblivostí;
- b) poskytnou školení o pomoci zdravotně postiženým a o problematice zdravotního postižení, jak je popsáno v příloze IV, veškerému personálu, který pracuje v přístavu a přichází do přímého styku s cestující veřejností;
- c) zajistí, aby všichni noví zaměstnanci prošli školením o problematice zdravotního postižení a aby byl personál podle potřeby doškolen.

Článek 16

Náhrada invalidního vozíku a vybavení pro mobilitu

1. V případě, že během manipulace v přístavu nebo během přepravy na palubě lodí dojde ke ztrátě nebo poškození invalidních vozíků nebo jiného vybavení pro mobilitu nebo jejich částí, před nastoupením cesty, v jejím průběhu nebo po jejím skončení, odškodní cestujícího, jemuž vybavení patří, dopravce nebo řídicí orgán přístavu v závislosti na tom, kdo za vybavení odpovídal v okamžiku ztráty nebo poškození.
V případě potřeby musí být vynaloženo veškeré úsilí k rychlému poskytnutí náhradního vybavení.
2. Není stanoven žádný limit výše odškodnění splatného podle tohoto článku.

Kapitola III

Povinnosti dopravců v případě přerušení cesty

Článek 17

Poskytování informací

1. V případě zpoždění dopravce případně řídicí orgán přístavu informuje cestující o předpokládaném času odjezdu a příjezdu, jakmile jsou tyto informace k dispozici, nejpozději však 30 minut po plánovaném odjezdu nebo jednu hodinu před plánovaným příjezdem.

2. Pokud cestující z důvodu zpoždění zmeškají spojení, provádějící dopravce vynaloží přiměřené úsilí, aby dotyčné cestující informoval o náhradních spojích.

Článek 18

Právo na pomoc

1. Jestliže dopravce důvodně očekává, že námořní osobní doprava bude oproti plánovanému času odjezdu zpožděna o více než 60 minut, nabídne dopravce cestujícím zdarma stravu a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, pokud je na palubě nebo v přístavu k dispozici, nebo může být za přiměřených okolností dodáno.
2. V případě zpoždění, kdy je nutný pobyt cestujícího na jednu noc nebo na více nocí nebo pobyt delší než zamýšlený cestujícím, pokud je to uskutečnitelné, se cestujícím kromě stravy a občerstvení uvedených v odstavci 1 nabídne zdarma hotelové nebo jiné ubytování a přeprava mezi přístavem a místem ubytování.
3. Pokud není dále možné pokračovat námořní dopravou, zajistí dopravci pro cestující, pokud je to možné a co nejdříve, dopravu náhradní.
4. Při použití odstavců 1, 2 a 3 věnuje provádějící dopravce zvláštní pozornost potřebám zdravotně postižených osob, osob s omezenou schopností pohybu a orientace a osob, které je doprovázejí.

Článek 19

Přesměrování a náhrada jízdného

1. Jestliže dopravce důvodně očekává, že námořní osobní doprava bude oproti plánovanému času odjezdu zpožděna o více než 120 minut, nabídne dopravce cestujícímu neprodleně:
 - a) náhradní dopravu za přiměřených podmínek nebo, pokud to není proveditelné, cestujícího informuje o odpovídajících náhradních dopravních službách jiných provozovatelů dopravy;
 - b) náhradu ceny přepravního dokladu, pokud cestující nepřijme náhradní dopravu uvedenou v písmenu a).Náhrada jízdného uvedená v písmenu b) se provede za stejných podmínek jako úhrada odškodnění podle článku 20.
2. Právo na náhradu jízdného podle tohoto článku se nevztahuje na cestující, kteří se účastní výletní plavby, ledaže by tato práva vznikla podle směrnice 90/314/EHS.

Článek 20

Odškodnění z ceny přepravního dokladu

1. Aniž ztratí právo na přepravu, může cestující od dopravce požadovat odškodnění v případě zpoždění při příjezdu z důvodu zrušení nebo zpoždění při odjezdu. Minimální odškodnění činí:
 - a) 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 60 až 119 minut;

- b) 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 minut a více;
 - c) 100 % ceny přepravního dokladu, jestliže dopravce neposkytne náhradní dopravu nebo informace uvedené v čl. 19 písm. a).
2. Právo na odškodnění podle tohoto článku se nevztahuje na cestující, kteří se účastní výletní plavby, ledaže by tato práva vznikla podle směrnice 90/314/EHS.
 3. Odškodnění se vyplácí do jednoho měsíce od podání žádosti o odškodnění. Odškodnění lze uhradit prostřednictvím poukázek nebo jiných služeb, pokud jsou smluvní podmínky pružné, zejména ohledně období platnosti a cílové stanice. Odškodnění je hrazeno v peněžní podobě na žádost cestujícího.
 4. Tento článek se nepoužije, jestliže je zpoždění nebo zrušení způsobeno mimořádnými okolnostmi, které znemožnily poskytnutí dopravní služby a kterým nebylo možno zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Článek 21

Další nároky

Žádné ustanovení tohoto nařízení nebrání cestujícím domáhat se náhrady škody v případě ztráty způsobené zrušením nebo zpožděním dopravní služby u vnitrostátních soudů.

Článek 22

Další opatření ve prospěch cestujících

Doprovci vzájemně spolupracují s cílem přijmout opatření na vnitrostátní nebo evropské úrovni se zapojením zúčastněných stran, profesních sdružení a sdružení zákazníků, cestujících a zdravotně postižených osob. Cílem těchto opatření by mělo být zlepšení péče o cestující, zejména v případě významných zpoždění a přerušení nebo zrušení cesty.

Kapitola IV

Informace pro cestující a vyřizování stížností

Článek 23

Právo na cestovní informace

Řídící orgány přístavů a dopravci poskytují cestujícím odpovídající informace během jejich cesty v co nejvhodnější podobě. Zvláštní pozornost je věnována potřebám osob se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Článek 24

Informace o právech cestujících

1. Dopravci cestujícím zajistí náležité a srozumitelné informace o jejich právech podle tohoto nařízení nejpozději při odjezdu. Jestliže informace poskytne dopravce nebo provádějící dopravce, druhý z nich již není povinen tyto informace poskytovat. Informace se poskytují v co nejvhodnější podobě. Při poskytování takovýchto

informací je věnována zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

2. Dopravci a řídicí orgány přístavů zajistí veřejnou dostupnost informací o právech cestujících podle tohoto nařízení jak na palubě lodí, tak v přístavech. Tyto informace zahrnují kontaktní údaje subjektu příslušného pro prosazování určeného členským státem podle čl. 26 odst. 1.

Článek 25

Stížnosti

1. Dopravci zavedou mechanismus pro vyřizování stížností, které se týkají práv a povinností podle tohoto nařízení.
2. Cestující mohou dopravci podat stížnost do jednoho měsíce ode dne, kdy služba byla nebo měla být poskytnuta. Adresát stížnosti do 20 pracovních dní buď poskytne odůvodněné stanovisko nebo v odůvodněných případech uvědomí cestujícího, v jaké lhůtě může očekávat odpověď. Lhůta na odpověď nesmí být delší než dva měsíce od přijetí stížnosti.
3. Nebude-li odpověď obdržena v časové lhůtě stanovené v odstavci 2, stížnost se považuje za přijatou.

Kapitola V

Prosazování a vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování

Článek 26

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování

1. Každý členský stát určí subjekt nebo subjekty příslušné pro prosazování tohoto nařízení. Každý subjekt přijme opatření nezbytná k tomu, aby se zajistilo dodržování práv cestujících, včetně souladu s pravidly pro přístupnost podle článku 8. Všechny subjekty jsou z hlediska své organizace, rozhodování o financování, právní struktury a procesu rozhodování nezávislé na jakémkoli dopravci.
2. Členské státy informují Komisi o subjektu nebo subjektech, které byly určeny podle tohoto článku, a o jejich pravomocích.
3. Každý cestující může podávat stížnosti na údajné porušení tohoto nařízení příslušnému subjektu určenému podle odstavce 1 nebo jakémukoli jinému vhodnému subjektu určenému členským státem.
4. Členské státy, které se rozhodly vyloučit některé služby podle čl. 2 odst. 2, zajistí srovnatelný mechanismus prosazování práv cestujících.

Článek 27

Zpráva o prosazování

1. 1. června každého roku zveřejní subjekty příslušné pro prosazování určené podle článku 26 zprávu o své činnosti za předchozí rok obsahující mimo jiné:

- a) popis opatření přijatých k provádění ustanovení tohoto nařízení;
 - b) odkaz na postup použitelný pro vyřizování jednotlivých stížností;
 - c) shrnutí pravidel přístupnosti pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace použitelných v daném členském státě;
 - d) souhrnné údaje o stížnostech;
 - e) podrobnosti o uplatněných sankcích;
 - f) další otázky důležité pro lepší prosazování tohoto nařízení.
2. Aby mohly subjekty příslušné pro prosazování tuto zprávu vypracovat, vedou statistiku jednotlivých stížností podle předmětu a dotčených společností. Na požádání se tyto údaje zpřístupní Komisi nebo vnitrostátním vyšetřovacím orgánům, a to až po dobu tří let od data události.

Článek 28

Spolupráce mezi subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování určené podle čl. 26 odst. 1 si vyměňují informace o své práci, zásadách pro rozhodování a praxi za účelem jednotné ochrany cestujících v celém Společenství. Komise je v tomto úkolu podpoří.

Článek 29

Sankce

Členské státy stanoví pravidla pro sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytná k zabezpečení jejich provádění. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy oznámí tato ustanovení Komisi a neprodleně ji informují o všech následných změnách.

Kapitola VI

Závěrečná ustanovení

Článek 30

Zpráva

Do tří let od vstupu tohoto nařízení v platnost Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování a výsledcích tohoto nařízení. Ke zprávě se v případě potřeby připojí návrhy právních předpisů, kterými se ustanovení tohoto nařízení podrobně provádí nebo mění.

Článek 31

Změna nařízení (ES) č. 2006/2004

V příloze k nařízení (ES) č. 2006/2004 se vkládá nový bod [19], který zní:

„19. Nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne [...] o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách, kterým se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele²¹“.

Článek 32

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se od uplynutí [dvou let] po jeho vyhlášení. Články 6, 7, 25, 26 a 29 se použijí od uplynutí [jednoho roku] po jeho vyhlášení.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne [...]

Za Evropský parlament
předseda
[...]

Za Radu
předseda
[...]

²¹ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

PŘÍLOHA I

Právo na náhradu jízdného nebo přesměrování v případě předchozí rezervace pro zdravotně postižené osoby a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

1. Odkazuje-li se na tuto přílohu, nabídne se zdravotně postižené osobě a osobě s omezenou schopností pohybu a orientace možnost výběru mezi:

a) - náhradou plné pořizovací ceny přepravního dokladu do sedmi dní hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy nebo bankovními šeky, a to za část nebo části neuskutečněné cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, jestliže cesta nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, spolu s případnou

- zpáteční cestou do původního místa odjezdu, a to při nejbližší příležitosti; nebo

b) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší příležitosti na jejich cílové místo určení; nebo

c) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek na jejich cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujícího s výhradou dostupnosti míst.

2. Ustanovení odst. 1 písm. a) se rovněž použije na cestující, jejichž cesty jsou součástí souboru služeb, s výjimkou práva na náhradu, pokud toto právo vzniká podle směrnice 90/314/EHS²².

3. Jestliže v případě, kdy místo, město nebo region obsluhuje několik přístavů a provozující dopravce nabízí cestujícím přepravu do jiného přístavu, než který byl uveden v původní rezervaci, nese provozující dopravce náklady na přepravu cestujícího z tohoto jiného přístavu buď do přístavu, který byl uveden v původní rezervaci, nebo na jiné místo určení dohodnuté s cestujícím.

²² Úř. věst. L 158, 23.6.1999, s. 55.

PŘÍLOHA II

Pomoc v přístavech

Druhy pomoci a úpravy nutné k tomu, aby se zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožnilo:

- sdělit svůj příjezd do přístavu a požádat o pomoc,
- přesunout se ze vstupního místa k přepážce pro odbavení, pokud existuje, nebo na loď,
- projít odbavení, včetně zavazadel, je-li to nezbytné,
- přesunout se od přepážky pro odbavení (pokud existuje) na loď, po absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly,
- nalodit se pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- přesunout se od dveří lodi na své sedadlo / do svého prostoru,
- uložit a opět převzít zavazadlo na palubě lodi,
- přesunout se ze svého sedadla ke dveřím lodi,
- vylodit se pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- převzít zavazadlo (je-li to nezbytné), po absolvování pasové a celní kontroly,
- přesunout se z haly pro výdej zavazadel nebo místa vylodění na určené místo výstupu,
- přemístit se v případě potřeby na toalety.

Využívá-li zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace doprovodu jiné osoby, musí být této osobě na požádání umožněno poskytovat nezbytnou pomoc v přístavu a s naloděním a vyloděním.

Odbavení veškerého nezbytného vybavení pro mobilitu, včetně zařízení, jako jsou elektrické invalidní vozíky.

Dočasná náhrada za zničené nebo ztracené vybavení pro mobilitu, přičemž se jako náhrada nemusí použít stejné vybavení.

Případné pozemní odbavení uznaných asistenčních zvířat.

Sdělení informací potřebných pro nalodění a vylodění přístupnými formami.

PŘÍLOHA III

Pomoc na palubě lodi

Přeprava uznaných asistenčních zvířat na lodi v závislosti na vnitrostátních předpisech.

Kromě lékařského vybavení přeprava až dvou kusů vybavení pro mobilitu na jednu zdravotně postiženou osobu nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace, včetně elektrických invalidních vozíků.

Sdělení základních informací týkajících se trasy v přístupné podobě.

Přiměřená snaha o úpravu sedadel na žádost podle potřeb osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace a s přihlédnutím k bezpečnostním požadavkům a dostupnosti.

V případě potřeby pomoc při přemístění na toalety.

Využívá-li zdravotně postižená osoba nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace doprovodu jiné osoby, vynaloží lodní společnost veškeré přiměřené úsilí, aby tato osoba dostala místo vedle zdravotně postižené osoby nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

PŘÍLOHA IV

Školení týkající se zdravotního postižení

Školení o problematice zdravotního postižení

Školení zaměstnanců, kteří přicházejí do přímého styku s cestující veřejností, zahrnuje:

- povědomí o vhodném přístupu k cestujícím s tělesným, smyslovým (sluchovým nebo zrakovým) a skrytým postižením nebo se sníženými poznávacími schopnostmi, včetně toho, jak rozlišovat mezi různými schopnostmi osob, jejichž pohyblivost, orientace nebo komunikace mohou být sníženy;
- překážky, kterým čelí osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, včetně překážek v chování, okolním prostředí/fyzických překážek a překážek organizačních;
- uznaná asistenční zvířata, včetně úlohy a potřeb asistenčního zvířete;
- řešení neočekávaných událostí;
- schopnosti v oblasti mezilidských vztahů a způsoby komunikace s neslyšícími a sluchově postiženými, zrakově postiženými, osobami s vadou řeči a osobami se sníženou poznávací schopností;
- obecné povědomí o zásadách IMO týkajících se doporučení ohledně návrhu a provozu osobních lodí se zřetelem k potřebám starších a zdravotně postižených osob;
- způsob opatrné manipulace s invalidními vozíky a jinými pomůckami pro mobilitu, aby nedošlo k poškození (pro všechny případné zaměstnance, kteří jsou odpovědní za manipulaci se zavazadly).

Školení o pomoci zdravotně postiženým osobám

Školení zaměstnanců, kteří poskytují přímou pomoc osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, zahrnuje:

- způsob pomoci uživatelům invalidních vozíků při přesunu na vozík a z něj;
- dovednosti pro poskytování pomoci osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, kteří cestují s uznaným asistenčním zvířetem, včetně úlohy a potřeb těchto zvířat;
- způsoby doprovodu nevidomých a slabozrakých cestujících a zacházení s uznanými asistenčními zvířaty a jejich přeprava;
- seznámení se s druhy vybavení, které může pomoci osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a zacházení s tímto vybavením;
- používání pomocného zařízení pro nalodění a vylodění a znalost vhodných postupů pomoci při nalodění a vylodění, které zajistí bezpečnost a důstojnost osob s omezenou schopností pohybu a orientace;
- dostatečné pochopení potřeby spolehlivé a profesionální pomoci. Rovněž povědomí o tom, že někteří zdravotně postižení cestující mohou během cesty prožívat pocity zranitelnosti pro svou závislost na poskytované pomoci;
- znalost první pomoci.