

## I

(Jogalkotási aktusok)

## RENDELETEK

## AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 1177/2010/EU RENDELETE

(2010. november 24.)

a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 91. cikke (1) bekezdésére és 100. cikke (2) bekezdésére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére <sup>(1)</sup>,

a Régiók Bizottságával folytatott konzultációt követően,

rendes jogalkotási eljárás keretében <sup>(2)</sup>,

mivel:

- (1) A tengeri és belvízi közlekedésben az Unió fellépésének egyebek mellett azt a célt kell szolgálnia, hogy az utasok számára más közlekedési módokhoz hasonló, magas szintű védelmet biztosítson. Emellett maradéktalanul figyelembe kell venni az általános fogyasztóvédelmi követelményeket.

- (2) Mivel a személyszállítási szerződésekben a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok a gyengébb felek, valamennyi ilyen utas számára biztosítani kell a minimális szintű védelmet. Semmi sem akadályozhatja meg a szállítókat abban, hogy az e rendeletben meghatározottaknál kedvezőbb szerződéses feltételeket ajánljanak az utasoknak. Ugyanakkor e rendeletnek nem célja, hogy az áruszállítással kapcsolatban beavatkozzon a vállalkozások közötti kereskedelmi viszonyokba. Különösen a közúti fuvarozók és a szállítók közötti megállapodások e rendelet alkalmazásában nem tekinthetők szállítási szerződéseknek, és ezért nem adnak a közúti fuvarozónak vagy munkavállalóinak kártérítéshez való jogosultságot e rendelet alapján késések esetében.

- (3) Az utasok védelmének nemcsak a tagállami területen lévő kikötők közötti személyszállító járatokra kell kiterjednie, hanem az említett kikötők és a nem tagállami területen található kikötők közöttiekre is, tekintettel a személyszállítási piaci verseny torzulásának kockázatára. Ezért az „uniós szállító” kifejezést e rendelet alkalmazásában a lehető legtágabban kell értelmezni, anélkül azonban, hogy az érintene más uniós jogi aktusokat, így a Szerződés 85. és 86. cikkének a tengeri szállításra történő alkalmazására vonatkozó részletes szabályok megállapításáról szóló, 1986. december 22-i 4056/86/EGK tanácsi rendeletet <sup>(3)</sup>, valamint a szolgáltatásnyújtás szabadsága elvének a tagállamokon belüli tengeri fuvarozásra (tengeri kabotázs) történő alkalmazásáról szóló, 1992. december 7-i 3577/92/EGK tanácsi rendeletet <sup>(4)</sup>.

<sup>(1)</sup> HL C 317., 2009.12.23., 89. o.

<sup>(2)</sup> Az Európai Parlament 2009. április 23-i álláspontja (HL C 184. E, 2010.7.8., 293. o.), a Tanács 2010. március 11-i álláspontja első olvasatban (HL C 122. E, 2010.5.11., 19. o.), valamint az Európai Parlament 2010. július 6-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2010. október 11-i határozata.

<sup>(3)</sup> HL L 378., 1986.12.31., 4. o.

<sup>(4)</sup> HL L 364., 1992.12.12., 7. o.

- (4) A tengeri és belvízi személyszállítás belső piacának általánosan az állampolgárok javát kell szolgálnia. Következésképpen a fogyatékos, életkor vagy egyéb tényező miatt fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségeket kell biztosítani a személyszállítási szolgáltatások és az üdülési célú hajóutak igénybevételénél. A fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárral azonos jogokkal rendelkeznek a szabad mozgás, a szabad választás és a hátrányos megkülönböztetés tilalma tekintetében.
- (5) A különféle közlekedési módok és üzemeltetők igénybevételének és kölcsönös átjárhatóságának optimalizálása érdekében a tagállamoknak elő kell mozdítaniuk a tömegközlekedés használatát és a kombinált menetjegyek alkalmazását.
- (6) A fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikkére figyelemmel és annak érdekében, hogy a fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségekkel rendelkezzenek amikor tengeren és belvízen utaznak, meg kell határozni a hátrányos megkülönböztetés tilalmára és a segítségnyújtásra vonatkozó, az utazás folyamán alkalmazandó szabályokat. Ezen személyek szállítását el kell vállalni, a szállítás megtagadása kizárólag megalapozottan, a hatáskörrel rendelkező hatóságok által megállapított biztonsági okokból lehetséges. Az ilyen személyek számára biztosítani kell a segítségnyújtáshoz való jogot a kikötőkben és a személyszállító hajók fedélzetén. A társadalmi befogadás elősegítése érdekében ehhez a segítséghez az érintett személyeknek díjmentesen kell hozzájutniuk. A szállítóknak – lehetőség szerint az európai szabványosítási rendszerre támaszkodva – meg kell határozniuk a hozzáférési feltételeket.
- (7) Az új kikötők és terminálok tervezésével kapcsolatos döntések meghozatala során és a nagyobb átalakítások részeként az e létesítményekért felelős szervezeteknek figyelembe kell venniük a fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeit, különösen a hozzáférhetőség tekintetében, kiemelt figyelmet fordítva a „mindenki számára történő tervezés” követelményeire. A szállítóknak ezeket az igényeket az új vagy újonnan átalakítandó személyhajók tervezésével kapcsolatos döntések meghozatala során is figyelembe kell venniük összhangban a belvízi hajókra vonatkozó műszaki követelmények megállapításáról szóló, 2006. december 12-i 2006/87/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel<sup>(1)</sup>, valamint a személyhajókra vonatkozó biztonsági szabályokról és követelményekről szóló, 2009. május 6-i 2009/45/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel<sup>(2)</sup>.
- (8) A valamely tagállam területén található kikötőkben nyújtandó segítségnek többek között lehetővé kell tennie, hogy
- a fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek a kikötő egy kijelölt érkezési pontjáról eljussanak a személyhajóig, továbbá a személyhajótól eljussanak a kikötő egy kijelölt indulási pontjáig, beleértve a be- és kiszállást is.
- (9) A fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtandó segítség megszervezésénél és alkalmazottaik képzésénél a szállítóknak együtt kell működniük a fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel. E munka során szintén figyelembe kell venniük a tengerészek képzéséről, képesítéséről és az őrszolgálat ellátásáról szóló nemzetközi egyezmény és szabályzat vonatkozó rendelkezéseit, valamint a Nemzetközi Tengerészeti Szervezetnek (IMO) a személyhajók idős és fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeinek megfelelő tervezéséről és üzemeltetéséről szóló ajánlását.
- (10) A fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyek beszállására vonatkozó rendelkezések nem sértik az utasok beszállására vonatkozó, a hatályos nemzetközi, uniós vagy nemzeti általános szabályok által megállapított általános rendelkezéseket.
- (11) Az utasok jogairól szóló uniós jogi aktusoknak figyelembe kell venniük az utasoknak – különösen a fogyatékos, illetve csökkent mozgásképességű személyeknek – a különböző közlekedési módok igénybevételére és az ezek közti zökkenőmentes átszállásokra vonatkozó igényeit, a hajók üzemeltetésére vonatkozó hatályos biztonsági előírásokra is figyelemmel.
- (12) Az utasokat valamely személyszállítási szolgáltatás vagy üdülési célú hajóút törlése vagy késése esetén megfelelően tájékoztatni kell. E tájékoztatásnak segítenie kell az utasokat a szükséges intézkedések megtételében és szükség esetén az alternatív csatlakozásokról szóló információ megszerzésében.
- (13) Csökkenteni kell a hajóút törlésének vagy hosszú késésének következtében az utasokat érő kényelmetlenséget. Ennek érdekében az utasokról megfelelően gondoskodni kell, és biztosítani kell számukra a lehetőséget, hogy az utazást lemondják és a menetjegy ellenértékét visszakapják vagy kielégítő feltételek mellett másik útvonalat válasszanak. Az utasok megfelelő elszállásolása nem feltétlenül jelent szállodai szállást, hanem bármely más megfelelő szállást is jelenthet, amely az adott helyzet sajátos körülményeitől, az utasok járműveitől és a hajó jellemzőitől függően rendelkezésre áll. E tekintetben a rendkívüli és sürgető körülményekkel kellően indokolt esetekben a szállítók számára lehetővé kell tenni, hogy a polgári hatóságokkal együttműködve teljeskörűen használják a megfelelő rendelkezésre álló létesítményeket.

(1) HL L 389., 2006.12.30., 1. o.

(2) HL L 163., 2009.6.25., 1. o.

- (14) A szállítóknak gondoskodniuk kell a személyszállító járat törlése vagy késése esetén az utasoknak a menetjegy árának adott százalékában fizetendő kártérítésről, kivéve azt az esetet, amikor a törlés vagy a késés a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető olyan időjárási viszonyok vagy rendkívüli körülmény miatt következett be, amelyet minden ésszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elkerülni.
- (15) Az általánosan elfogadott elveknek megfelelően a szállítók viselik annak bizonyítási terhét, hogy a járat törlést vagy a késést ilyen kedvezőtlen időjárási feltételek vagy rendkívüli körülmények okozták.
- (16) A hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyoknak minősülhet többek között az erős szél, a viharos tenger, az erős áramlás, a nehezen hajózható jégviszonyok és a rendkívül magas vagy alacsony vízszint, a hurrikán, a tornádó és az áradás.
- (17) Rendkívüli körülménynek minősülhetnek többek között az alábbiak: természeti katasztrófák, például tűzvész és földrengés, terrortámadások, háborúk és katonai vagy civilek közötti fegyveres konfliktusok, felkelések, katonai vagy jogellenes elkobzások, munkaiügyi viták, beteg, sérült vagy elhunyt személy partra szállítása, tengeri vagy belvízi keresési és mentési műveletek, környezetvédelmi intézkedések, a forgalomirányító szervek vagy a kikötői hatóságok által hozott határozatok vagy az illetékes hatóságok által a közrendre és a közbiztonságra tekintettel, valamint a sürgős szállítási igényeknek való megfelelés céljából hozott határozatok.
- (18) Az érdekelt felek, a szakmai szervezetek és az ügyfelek, az utasok, a fogyatékkal élők és a csökkent mozgásképességű személyek szervezeteinek bevonásával a szállítóknak együtt kell működniük az utazást érintő bármely fennakadás és különösen hosszú késés vagy járat törlés esetén az utasok ellátását és segítségét javító nemzeti vagy európai szintű intézkedések elfogadása érdekében. A nemzeti végrehajtási szerveket tájékoztatni kell az intézkedésekről.
- (19) Az Európai Unió Bírósága már kimondta, hogy a törlést vagy késést eredményező problémák csak annyiban tartoznak a „rendkívüli körülmények” fogalma alá, amennyiben olyan eseményekből erednek, amelyek nem tartoznak az érintett szállító rendes tevékenységi körébe, és annak tényleges befolyásán kívül esnek. Ki kell emelni, hogy a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási feltételek a szállító tényleges befolyásán kívül esnek.
- (20) Ez a rendelet nem érintheti az utasoknak a szervezett utazási formákról szóló, 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelvben <sup>(1)</sup> meghatározott jogait. Ez a rendelet nem alkalmazandó abban az esetben, ha a szervezett út nem a személyszállító járat vagy üdülési célú hajóút törlése következtében marad el.
- (21) Az utasokat az e rendelet által biztosított jogaikról teljesebben tájékoztatni kell mindenki számára hozzáférhető formában, hogy ezeket a jogaikat ténylegesen gyakorolhassák. Az utasok számára biztosítani kell annak jogát is, hogy utazás előtt és alatt a személyszállítási szolgáltatásról vagy az üdülési célú hajóútról tájékoztatást kapjanak. Az utasoknak szóló valamennyi lényeges tájékoztatást olyan formában is biztosítani kell, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek is hozzáférjenek ahhoz, például szöveg, Braille-írás, audio-, video- és/vagy elektronikus formátumok igénybevétele révén, amelyek lehetővé teszik, hogy az adott információ minden utas számára elérhető legyen.
- (22) Az utasok jogainak gyakorlását a szállítók és a terminálüzemeltetők által a panaszok kezelésére saját hatáskörükön belül bevezetett megfelelő és hozzáférhető eljárások révén, vagy adott esetben a panaszoknak az érintett tagállam által arra kijelölt szervezethez vagy szervekhez történő benyújtásának lehetővé tételével kell biztosítani. A szállítóknak és a terminálüzemeltetőknek meghatározott határidőn belül válaszolniuk kell az utasok panaszaira, figyelemmel arra, hogy a panasz megválaszolásának elmulasztása miatt felelősségre vonhatók.
- (23) A tagállamok által a panaszok benyújtására kialakított eljárások figyelembevételével, a kikötőben vagy hajó fedélzetén biztosított segítségnyújtásra vonatkozó panasszal lehetőség szerint a beszállási kikötő helye szerinti tagállam által e rendelet végrehajtására kijelölt szervezethez vagy szervekhez, harmadik országbeli személyszállító járatok esetében pedig a kiszállás szerinti kikötő helye szerinti tagállamhoz kell fordulni.
- (24) A tagállamoknak biztosítaniuk kell e rendelet betartását, és hatáskörrel rendelkező szervet vagy szerveket kell kijelölniük a felügyeleti és jogérvényesítési feladatok ellátására. Ez nem érinti az utasok azon jogát, hogy a nemzeti jog szerint bírósághoz forduljanak jogorvoslatért.
- (25) Az e rendelet végrehajtására kijelölt szervnek vagy szerveknek a kereskedelmi érdekektől függetleneknek kell lenniük. Minden tagállamnak ki kell jelölnie legalább egy szervet, amely adott esetben rendelkezik olyan hatáskörrel és képességgel, hogy az egyes panaszokat kivizsgálhassa és a

<sup>(1)</sup> HL L 158., 1990.6.23., 59. o.

jogviták rendezését elősegítse. Az utasok jogosultak arra, hogy ésszerű időn belül indokolással ellátott választ kapjanak a kijelölt szervtől. Tekintettel arra, hogy e rendelet végrehajtásához és különösen az egész Unióban egységes alkalmazásának biztosításához fontosak a megbízható statisztikák, a fenti szervek által készített jelentéseknek lehetőség szerint statisztikákat kell tartalmazniuk a panaszokra és azok eredményére vonatkozóan.

- (26) A tagállamoknak meg kell állapítaniuk az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókat, és biztosítaniuk kell a szankciók alkalmazását. A szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (27) Mivel e rendelet célkitűzéseit, nevezetesen az utasoknak a tagállamok mindegyikében nyújtandó magas színvonalú védelmet és segítséget, valamint annak biztosítását, hogy a belső piacon a gazdasági szereplők összehangolt feltételek között működjenek, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért a fellépés léptéke és hatásai miatt azok uniós szinten jobban megvalósíthatók, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl az e célok eléréséhez szükséges mértéket.
- (28) E rendelet végrehajtásának a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) <sup>(1)</sup> kell alapulnia. A 2006/2004/EK rendeletet ezért ennek megfelelően módosítani kell.
- (29) A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(2)</sup> szigorú tiszteletben tartása és végrehajtása szükséges ahhoz, hogy garantálni lehessen a természetes és jogi személyek magánéletének tiszteletben tartását, valamint biztosítani lehessen, hogy a kért információ és jelentések kizárólag az e rendeletben meghatározott kötelezettségek teljesítését szolgálják, és azokat ne használják fel a fenti személyek rovására.
- (30) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja a különösen az Európai Unió alapjogi chartája által megállapított alapelveket az Európai Unióról szóló szerződés 6. cikke értelmében,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

<sup>(1)</sup> HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

<sup>(2)</sup> HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

## I. FEJEZET

### ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### 1. cikk

#### Tárgy

Ez a rendelet a tengeri és belvízi közlekedés terén az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat:

- az utasok közötti hátrányos megkülönböztetés tilalma a szállítók által biztosított személyszállítási feltételek tekintetében;
- a hátrányos megkülönböztetés tilalma és segítségnyújtás a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek esetében;
- az utasok jogai törlés vagy késés esetén;
- az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás;
- a panaszok kezelése;
- a végrehajtásra vonatkozó általános szabályok.

#### 2. cikk

#### Hatály

(1) E rendelet az alábbi módokon utazó utasokra alkalmazandó:

- személyszállító járáttal, amennyiben a beszállás szerinti kikötő valamely tagállam területén található;
- személyszállító járáttal, amennyiben a beszállás szerinti kikötő valamely tagállam területén kívül található, és a kiszállás szerinti kikötő valamely tagállam területén található, feltéve, hogy a járatot a 3. cikk e) pontjában meghatározott uniós szállító üzemelteti;
- üdülési célú hajóúton, amennyiben a beszállás szerinti kikötő valamely tagállam területén található. Mindazonáltal a 16. cikk (2) bekezdése, a 18. cikk, a 19. cikk és a 20. cikk (1) és (4) bekezdése nem alkalmazandó ezekre az utasokra.

(2) E rendelet nem alkalmazandó az alábbi módokon utazó utasokra:

- a legfeljebb 12 utas szállítására engedélyezett hajókon;
- a hajó üzemeltetéséért felelős legfeljebb háromfős személyzettel rendelkező hajókon, vagy ahol a teljes személyszállítási szolgáltatás egy irányban 500 méternél kevesebb;
- az üdülési célú hajóutaktól eltérő, kiránduló és városnéző hajóutakon; vagy



d) nem gépi hajtású hajókon és olyan 1965 előtt épült eredeti történelmi személyszállító hajókon és azok egyedi másolatain, amelyek nagyrészt eredeti anyagokból készültek, és amelyeket legfeljebb 36 utas szállítására engedélyeztek.

(3) A tagállamok 2012. december 18-tól kétéves időtartamra mentesíthetik e rendelet alkalmazása alól a kevesebb, mint 300 bruttó tonna űrtartalmú, a belföldi közlekedésben üzemeltetett tengerjáró hajókat, feltéve, hogy az utasok e rendelet szerinti jogait a nemzeti jog megfelelően biztosítja.

(4) A tagállamok e rendelet alkalmazása alól mentességet adhatnak a közszolgáltatási kötelezettségek és közszolgáltatási szerződések által szabályozott személyszállítási szolgáltatások és az integrált szolgáltatások tekintetében, feltéve, hogy az utasok e rendelet szerinti jogait a nemzeti jog azzal összehasonlítható mértékben biztosítja.

(5) A 2006/87/EK irányelv és a 2009/45/EK irányelv rendelkezéseinek sérelme nélkül e rendeletben semmi nem értelmezhető oly módon, hogy olyan műszaki követelményeket képezne, amelyek a szállítókat, a terminálüzemeltetőket vagy más jogalanyokat a hajók, az infrastruktúra, a kikötők vagy a kikötői terminálok átalakítására vagy lecserélésére köteleznék.

### 3. cikk

#### Fogalom meghatározások

E rendelet alkalmazásában:

- a) „fogyatékossgal élő személy” vagy „csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékossg, értelmi fogyatékossg vagy sérülés, vagy más fogyatékossghoz vezető ok, illetve életkor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi a valamennyi utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy igényeihez;
- b) „valamely tagállam területe”: olyan terület, amely az Európai Unióról szóló szerződés 355. cikke értelmében, az abban foglalt feltételek szerint annak hatálya alá tartozik;
- c) „hozzáférési feltételek”: a kikötői terminálok és a hajók hozzáférhetőségére vonatkozó szabványok, iránymutatás és tájékoztatás, beleértve a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközöket;
- d) „szállító”: az utazásközvetítőtől, utazásszervezőtől vagy menetjegy-értékesítőtől eltérő természetes vagy jogi személy, aki személyszállító járatok vagy üdülési célú hajóutak formájában személyszállítási szolgáltatásokat nyújt a nyilvánosság számára;

- e) „uniós szállító”: valamely tagállam területén letelepedett szállító, illetve olyan szállító, aki valamely tagállam területén található indulási hellyel vagy célállomással üzemeltetett személyszállító járatok formájában nyújt személyszállítási szolgáltatásokat;
- f) „személyszállító járat”: nyilvános menetrend szerint üzemeltetett, személyeket szállító tengeri vagy belvízi kereskedelmi hajójárat;
- g) „integrált szolgáltatások”: adott földrajzi területen belül nyújtott, összekapcsolt közlekedési szolgáltatások, amelyekhez egységes tájékoztatási rendszer, jegykiadó rendszer és menetrend kapcsolódik;
- h) „teljesítő szállító”: a szállítóval nem azonos személy, aki ténylegesen teljesíti – egészében vagy részben – a személyszállítást;
- i) „belvízi út”: közlekedési célra használt, természetes vagy mesterséges, hajózható szárazföldi víztest vagy összefüggő víztestek rendszere, például tó, folyó, csatorna vagy ezek bármely együttese;
- j) „kikötő”: az a hely vagy földrajzi terület, amelyet kiépítettek és létesítményekkel láttak el az olyan hajók fogadásának lehetővé tétele érdekében, amelyekről az utasok rendszeresen be- és kiszállnak;
- k) „kikötői terminál”: a kikötőnek a szállító vagy terminálüzemeltető által személyszállítóval ellátott olyan terminálja, ahol a személyszállító járatot igénybe vevő vagy üdülési célú hajóúton részt vevő utasok be- és kiszállására szolgáló létesítmények – így például az utasfelvételi pontok, a jegypénztárak és a várótermek – és személyzet található;
- l) „hajó”: tengeren vagy belvízi utakon közlekedő vízi jármű;
- m) „személyszállítási szerződés”: a szállító és az utas között egy vagy több személyszállító járat vagy üdülési célú hajóút igénybevételére létrejött fuvarozási szerződés;
- n) „menetjegy”: a személyszállítási szerződést igazoló érvényes dokumentum vagy egyéb bizonyíték;
- o) „menetjegy-értékesítő”: a szállító nevében személyszállítási szerződést kötő kiskereskedő;
- p) „utazásközvetítő”: személyszállítási szerződések utas vagy utazásszervező részéről történő megkötésével foglalkozó kiskereskedő;
- q) „utazásszervező”: a 90/314/EGK irányelv 2. cikkének 2. és 3. pontja szerinti, a szállítóval nem azonos szervező vagy kiskereskedő;
- r) „foglalás”: adott időpontban induló személyszállító járatra vagy üdülési célú hajóútra történő helybiztosítás;

- s) „terminálüzemeltető”: valamely tagállam területén található olyan köz- vagy magánszervezet, amely egy adott kikötői terminál igazgatásáért és irányításáért felelős;
- t) „üdülési célú hajóút”: kizárólag üdülési vagy szabadidős célú, szállással és más szolgáltatásokkal is kiegészülő, két éjszakát meghaladó tartózkodást magában foglaló tengeri vagy belvízi személyszállítási szolgáltatás;
- u) „hajózási káresemény”: a hajó hajótörése, felborulása, ütközése vagy megfeneklése, a hajón bekövetkező robbanás vagy tűz, illetve a hajó meghibásodása.

#### 4. cikk

### Menetjegyek és megkülönböztetésmentes szerződési feltételek

(1) A szállítónak az utas részére menetjegyet kell kiállítania, kivéve, ha a nemzeti jog alapján egyéb dokumentumok is feljogosítanak az utazásra. A menetjegy elektronikus formátumban is kiállítható.

(2) A szociális díjtételek sérelme nélkül, a szállítók és a menetjegy-értékesítők által alkalmazott szerződéses feltételeket és díjtételeket az utazóközönségnek a végfelhasználó állampolgárságától, továbbá a szállítók és a menetjegy-értékesítők Unión belüli letelepedésének helyétől függetlenül, közvetlen és közvetett megkülönböztetéstől mentesen kell felkínálni.

#### 5. cikk

### Egyéb teljesítő felek

(1) Amennyiben az e rendelet szerinti kötelezettségek teljesítését teljesítő szállítóra, menetjegy-értékesítőre vagy bármely más személyre bízák, az ilyen megbízást kiadó szállítót, utazásközvetítőt, utazásszervezőt vagy terminálüzemeltetőt ez esetben is felelősség terheli a – munkakörén belül eljáró – teljesítő személy cselekményeiért és mulasztásaiért.

(2) Az (1) bekezdésen túl azon személyre, akire a szállító, utazásközvetítő, utazásszervező vagy terminálüzemeltető valamely kötelezettség teljesítését bízta, az adott kötelezettség tekintetében alkalmazni kell e rendelet rendelkezéseit, beleértve a felelősségre és a védekezésre vonatkozó rendelkezéseket is.

#### 6. cikk

### A felelősségkizárás tilalma

Az e rendelet alapján fennálló jogok és kötelezettségek alól nem lehet mentesülni, illetve azokat nem lehet korlátozni, különösen valamely, a személyszállítási szerződésben foglalt eltérést biztosító vagy korlátozó záradékkal.

## II. FEJEZET

### A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK JOGAI

#### 7. cikk

### Személyszállításhoz való jog

(1) A szállítók, utazásközvetítők és utazásszervezők önmagában a fogyatékosra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozással nem tagadhatják meg a helyfoglalás elfogadását, menetjegy kiállítását vagy egyéb módon való biztosítását, valamint a személyek beszállítását.

(2) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére a helyfoglalásokat és menetjegyeket pótdíj-felszámítása nélkül, ugyanazokkal a feltételekkel biztosítják, mint a többi utas esetében.

#### 8. cikk

### Kivételek és különleges feltételek

(1) A 7. cikk (1) bekezdésétől eltérve, a szállítók, utazásközvetítők és utazásszervezők az alábbi esetekben megtagadhatják valamely fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy helyfoglalásának elfogadását, menetjegyének kiállítását vagy egyéb módon történő biztosítását, valamint beszállítását:

- a) amennyiben az a nemzetközi, az uniós vagy nemzeti jog által előírt, alkalmazandó biztonsági követelmények vagy az illetékes hatóságok által előírt biztonsági követelmények teljesítése érdekében szükséges;
- b) ha a személyhajó vagy a kikötői infrastruktúra és berendezések – beleértve a kikötői terminálok is – kialakítása következtében az említett személy beszállítása, kiszállítása vagy szállítása biztonságos vagy technikailag kivitelezhető módon nem lehetséges.

(2) Amennyiben a helyfoglalás vagy a menetjegy-kiállítás elutasítására az (1) bekezdésben említett okokból kerül sor, a szállítók, utazásközvetítők és utazásszervezők minden ésszerű erőfeszítést megtesznek azért, hogy az érintett személy számára elfogadható alternatív személyszállítási lehetőséget ajánljanak fel a szállító által szervezett személyszállító járaton vagy üdülési célú hajóúton.

(3) Amennyiben az olyan fogyatékossgal élő személy vagy csökkent mozgásképességű személy beszállását mégis megtagadják az e rendeletben említett okok alapján, aki helyfoglalással vagy menetjeggyel rendelkezik, és teljesítette a 11. cikk (2) bekezdésében említett követelményeket, az említett személy és az e cikk (4) bekezdése szerinti kísérője számára az I. mellékletnek megfelelően fel kell ajánlani a jegy árának visszatérítése és az átfoglalás közötti választást. A visszautazás és az átfoglalás közötti választás joga csak az összes biztonsági követelmény teljesülésétől függetlenül gyakorolható.

(4) Amennyiben feltétlenül szükséges és az (1) bekezdésben meghatározottakkal azonos feltételek mellett a szállító, utazásközvetítő vagy utazásszervező előírhatja, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt az utazás során olyan személy kíséresse, aki képes a fogyatékossgal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt igényei szerint segíteni. A személyszállító járatok esetében az ilyen kísérő személyt díjmentesen szállítják.

(5) Ha a szállító, utazásközvetítő vagy utazásszervező él az (1) vagy (4) bekezdésben foglaltakkal, akkor a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt haladéktalanul tájékoztatja ennek különleges indokáról. Ezen indokról kérelemre, legkésőbb a kérelmezéstől számított öt munkanapon belül írásban értesítik a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt. Az (1) bekezdés a) pontja szerinti elutasítás esetén hivatkoznak az alkalmazandó biztonsági előírásokra.

#### 9. cikk

##### Akadálymentesség és tájékoztatás

(1) A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek szervezeteivel együttműködve a szállítók és a terminálüzemeltetők – adott esetben szervezeteiken keresztül – a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek és kísérőik szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési feltételeket teremtenek vagy biztosítanak. A hozzáférési feltételekről kérelemre tájékoztatják a nemzeti jogérvényesítő szerveket.

(2) Az (1) bekezdésben előírt hozzáférési feltételeket a szállítók és a terminálüzemeltetők papír formátumban vagy az interneten közzéteszik, kérelemre hozzáférhető formában és ugyanazon nyelveken, amelyekben a tájékoztatást általában hozzáférhetővé teszik valamennyi utas számára. Különös figyelmet kell fordítani a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(3) Az utazásszervezők rendelkezésre bocsátják az (1) bekezdésben említett, az általuk szervezett, értékesített vagy értékesítésre felkínált szervezett utazási formákban szereplő utazásokra alkalmazandó hozzáférési feltételeket.

(4) A szállítók, utazásközvetítők és utazásszervezők biztosítják, hogy a személyszállítási feltételekkel kapcsolatos minden lényeges információ, az utazási információ és a hozzáférési feltételek – beleértve az internetes foglalást és tájékoztatást is – megfelelő és hozzáférhető formátumban a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek rendelkezésére álljanak. A segítségnyújtásra szoruló személyek az ilyen segítségnyújtásról szóló visszaigazolást bármely rendelkezésre álló eszköz útján megkaphatják, beleértve az elektronikus eszközöket vagy a rövid szöveges üzeneteket (sms) is.

#### 10. cikk

##### Segítségnyújtáshoz való jog a kikötőkben és a hajók fedélzetén

A 9. cikk (1) bekezdésében előírt hozzáférési feltételektől függően a szállítók és a terminálüzemeltetők saját hatáskörükön belül a II.

és III. mellékletben meghatározottak szerint díjmentesen segítséget nyújtanak a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére a kikötőkben – beleértve a be- és kiszállást is – és a hajók fedélzetén. A segítségnyújtás lehetőség szerint alkalmazkodik a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy egyéni szükségleteihez.

#### 11. cikk

##### A segítségnyújtás feltételei

(1) A szállítók és a terminálüzemeltetők saját hatáskörükön belül segítséget nyújtanak a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek részére, összhangban a 10. cikkben foglaltakkal, feltéve, hogy:

- a) a szállítónak vagy a terminálüzemeltetőnek bármely rendelkezésre álló módon – beleértve az elektronikus eszközöket vagy az sms-t is – legalább 48 órával az igényelt segítség előtt bejelentik, hogy ilyen segítségre van szükség, kivéve, ha az utas és a szállító vagy a terminálüzemeltető ennél rövidebb időben állapodik meg, és;
- b) a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy megjelenik a kikötőben vagy a 12. cikk (3) bekezdése szerinti, arra kijelölt helyszínen:
  - i. a szállító által írásban megjelölt időpontban, amely legfeljebb 60 perccel lehet korábban a közzétett beszállási időpontnál, vagy
  - ii. megjelölt beszállási időpont hiányában legalább 60 perccel a közzétett indulási időpont előtt, amennyiben az utas és a szállító vagy a terminálüzemeltető nem állapodott meg rövidebb időtartamról.

(2) Az (1) bekezdésen felül, a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek a foglaláskor vagy az előzetes menetjegyvásárláskor bejelentik a szállítónak a különleges elhelyezési, ültetési vagy kívánt szolgáltatásra vagy az orvosi felszerelés magukkal hozatalára vonatkozó igényüket, amennyiben az ilyen igény abban az időben ismert.

(3) Az (1) bekezdés a) pontja és a (2) bekezdés szerinti bejelentés minden esetben benyújtható azon utazásközvetítőhöz vagy utazásszervezőhöz, ahol a menetjegyet megvásárolták. Ha a jegy több útvonalra szól, egy bejelentés is elegendő, amennyiben a további utak időpontjára vonatkozó információt is megadják. Az utas visszaigazolást kap arról, hogy a segítségre vonatkozó igényeinek bejelentése megtörtént az (1) bekezdés a) pontjának és a (2) bekezdésnek megfelelően előírtak szerint.

(4) Ha nem történt meg az (1) bekezdés a) pontja és a (2) bekezdés szerinti bejelentés, a szállítók és a terminálüzemeltetők mindazonáltal megtesznek minden ésszerű erőfeszítést annak érdekében, hogy a segítségnyújtás oly módon történjen, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a hajóra beszállhassanak, abból kiszállhassanak, és azon utazhassanak.

(5) Amennyiben a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt elismert segítő kutya kíséri, a kutyanak is helyet biztosítanak az érintett személy mellett, amennyiben erről értesítették a szállítót, az utazásközvetítőt vagy az utazásszervezőt az elismert segítő kutyák személyhajókon történő szállítására alkalmazandó nemzeti előírásoknak megfelelően, ha ilyen előírások léteznek.

### 12. cikk

#### A bejelentések fogadása és találkozóhely kijelölése

(1) A szállítóknak, terminálüzemeltetőknek, utazásközvetítőknek és utazásszervezőknek minden olyan intézkedést meg kell tenniük, amelyek a 11. cikk (1) bekezdése a) pontjának és a 11. cikk (2) bekezdésének megfelelően tett bejelentések megtételéhez és fogadásához szükségesek. Ez a kötelezettség minden értékesítési pontjukra érvényes, beleértve a telefonon és az interneten történő értékesítést is.

(2) Amennyiben az utazásközvetítőhöz vagy utazásszervezőhöz az (1) bekezdésben említett bejelentés érkezik, szokásos munkaidejében haladéktalanul továbbítania kell ezt az információt a szállítónak vagy a terminálüzemeltetőnek.

(3) A szállítóknak és a terminálüzemeltetőknek a kikötői terminálokban belül vagy kívül ki kell jelölniük azt a helyszínt, ahol a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek bejelenthetik érkezésüket és segítséget kérhetnek. Ezt a helyszínt egyértelmű jelzésekkel kell ellátni, és ezen a helyszínen hozzáférhető formában rendelkezésre kell bocsátani a kikötői terminállal és a segítségnyújtással kapcsolatos alapvető információt.

### 13. cikk

#### A segítségnyújtással kapcsolatos minőségi előírások

(1) Az előző naptári évben összesen több, mint 100 000 fős kereskedelmi utasforgalmat lebonyolító kikötői terminálok vagy személyszállító járatokat üzemeltető terminálüzemeltetőknek és szállítóknak saját hatáskörükön belül, a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetekkel együttműködve minőségi előírásokat kell meghatározniuk a II. és III. mellékletben meghatározott segítségnyújtásra vonatkozóan, és – adott esetben szervezeteiken keresztül – meg kell állapítaniuk azok teljesítésének erőforrás-követelményeit.

(2) A minőségi követelmények meghatározása során teljes mértékben figyelembe kell venni a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek közlekedésének elősegítésére vonatkozó, nemzetközileg elismert politikákat és magatartási kódexeket, különösen az IMO-nak a személyhajók idő és mozgásszerűt személyek igényeinek megfelelő tervezésére és üzemeltetésére vonatkozó ajánlását.

(3) Az (1) bekezdésben előírt minőségi előírásokat a szállítóknak és a terminálüzemeltetőknek papír formátumban vagy az interneten hozzáférhető formában közzé kell tenniük azokon a nyelveken, amelyeken az utasokat általában tájékoztatják.

### 14. cikk

#### Képzés és oktatás

A tengerészek képzéséről, képesítéséről és az őrszolgálat ellátásáról szóló nemzetközi egyezmény és kódex, valamint a felülvizsgált rajnai hajózási egyezmény és a dunai hajózási rendjéről szóló egyezmény értelmében elfogadott szabályozások sérelme nélkül a szállítók és adott esetben a terminálüzemeltetők fogyatékossgal kapcsolatos képzési eljárásokról – többek között oktatásról – gondoskodnak, és biztosítják, hogy:

- a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó személyzetük, beleértve a bármely más teljesítő fél által alkalmazottakat is, részesüljön a IV. melléklet A. és B. része szerinti képzésben vagy oktatásban;
- a jegyfoglalásért és jegyértékesítésért és a be- és kiszállítáért egyéb módon felelős személyzetük, beleértve a bármely más teljesítő fél által alkalmazottakat is, részesüljön a IV. melléklet A. része szerinti képzésben vagy oktatásban, és
- az a) és b) pontban említett kategóriákba tartozó személyzet adott esetben például oktatás vagy ismétlődő képzések révén tartja szinten szaktudását.

### 15. cikk

#### Mozgást segítő eszközök vagy egyéb különleges felszerelések tekintetében nyújtott kártérítés

(1) A szállítóknak és a terminálüzemeltetőknek kártérítési kötelezettségük keletkezik a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek által használt, mozgást segítő eszközök vagy egyéb különleges felszerelések megsemmisülése vagy sérülése okozta kár tekintetében, amennyiben a káresemény a szállító vagy a terminálüzemeltető szándékos vagy gondatlan magatartása miatt következett be. A szállító szándékos vagy gondatlan károkozását vélelmezni kell hajózási káresemény által előidézett kár esetén.

(2) Az (1) bekezdésben említett kártérítés összegének az érintett eszköz újrabeszerési értékének vagy adott esetben a javításához kapcsolódó költségeknek kell megfelelnie.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazható, amennyiben a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló, 2009. április 23-i 392/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>(1)</sup> 4. cikkét kell alkalmazni.

(4) Ezen felül mindent meg kell tenni megfelelő alternatívát jelentő ideiglenes csereeszköz gyors biztosítása érdekében.

<sup>(1)</sup> HL L 131., 2009.5.28., 24. o.



## III. FEJEZET

**A SZÁLLÍTÓK ÉS TERMINÁLÜZEMELTETŐK  
KÖTELEZETTSÉGEI AZ UTAZÁS SORÁN TÖRTÉNŐ  
FENNAKADÁS ESETÉN**

## 16. cikk

**Tájékoztató törölt vagy késedelmes indulás esetén**

(1) Személyszállító járat vagy üdülési célú hajóút késedelmes indulása vagy törlése esetén a szállítónak – vagy adott esetben a terminálüzemeltetőnek – a lehető legkorábban, de legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulás időpontját követően tájékoztatnia kell a kikötői terminálból induló utasokat vagy, ha lehetséges, a kikötőből induló utasokat a helyzetről és – amint ez az információ rendelkezésre áll – a várható indulási és érkezési időről.

(2) Ha az utasok járatotörölés vagy késés miatt elmulasztanak egy csatlakozó járatot, a szállítónak – és adott esetben a terminálüzemeltetőnek – ésszerű erőfeszítéseket kell tennie, hogy tájékoztassa az érintett utasokat az alternatív csatlakozási lehetőségekről.

(3) A szállító – vagy adott esetben a terminálüzemeltető – biztosítja, hogy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű utasok hozzáférhető formában megkapják az (1) és (2) bekezdésben előírt tájékoztatást.

## 17. cikk

**Segítségnyújtás törölt vagy késedelmes indulás esetén**

(1) Ha a szállító megalapozottan számol azzal, hogy a személyszállító járatot vagy üdülési célú hajóutat törlik vagy annak indulása a menetrend szerinti induláshoz képest több, mint 90 percet késik, a kikötői terminálból induló utasok részére díjmentesen gyorsétkezést, rendes étkezést vagy frissítőt kell felkínálni a várakozási idővel ésszerű arányban, feltéve, hogy az rendelkezésre áll, vagy ésszerű módon beszerezhető.

(2) Minden olyan járatotörölés vagy késedelmes indulás esetén, amikor egy vagy több éjszaka eltöltése, illetve az utas által eredetileg tervezettnél hosszabb tartózkodás válik szükségessé – amennyiben az fizikailag lehetséges – a szállítónak az (1) bekezdésben előírt gyorsétkezéssel, rendes étkezéssel vagy frissítőkívül díjmentesen megfelelő fedélzeti vagy parti szálláshelyet és a kikötői terminál és a szálláshely közötti szállítást is fel kell ajánlania a kikötői terminálból induló utasok részére. A szállító utasonként 80 EUR/éjszaka összegre és legfeljebb három éjszakára korlátozhatja a parti szálláshelyre fordított költséget, amely nem foglalja magában a kikötői terminál és a szálláshely közötti szállítást.

(3) Az (1) és (2) bekezdés alkalmazása során a szállítónak különös figyelmet kell fordítania a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérő személyek igényeire.

## 18. cikk

**Átfoglás és visszatérítés törölt vagy késedelmes indulás esetén**

(1) Ha a szállító megalapozottan számol azzal, hogy a személyszállító járatot törlik vagy annak a kikötői terminálból való indulása több, mint 90 percet késik, az utas részére haladéktalanul fel kell ajánlani az alábbiak közötti választást:

- a személyszállítási szerződésben foglaltak szerinti átfoglás a végső célállomásra irányuló, hasonló személyszállítási feltételek mellett és felár fizetése nélkül, a lehető legkorábbi alkalommal történő utazásra;
- a menetjegy árának visszatérítése és adott esetben a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint a lehető legkorábbi díjmentes visszaszállítás a kiindulási pontra.

(2) Amennyiben a személyszállító járatot törlik vagy annak a kikötői terminálból való indulása több, mint 90 percet késik, az utasok jogosultak az ilyen átfoglásra vagy a menetjegy árának a szállító általi visszatérítésére.

(3) Az (1) bekezdés b) pontja és a (2) bekezdés szerinti visszatérítést hét napon belül, készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki megbízással vagy csekkel kell teljesíteni; a jegy teljes vételárát vissza kell fizetni az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából feleslegessé vált. Amennyiben az utas hozzájárul, a teljes megtérítés az árral egyenértékű kupon és/vagy egyéb szolgáltatások formájában is kifizethető, feltéve, hogy a feltételek rugalmasak, különösen az érvényesség idejét és az úti célt illetően.

## 19. cikk

**A menetjegy ára alapján járó kártérítés késedelmes érkezés esetén**

(1) Az utas utazáshoz való jogának elvesztése nélkül kártérítést követelhet a szállítótól, ha a személyszállítási szerződésben foglalt célállomásra késve érkezik meg. A kártérítés minimális összege a menetjegy 25 %-a legalább az alábbi hosszúságú késések esetén:

- egy óra legfeljebb négyórás menetrend szerinti utazás esetén;
- két óra több mint négyórás, de legfeljebb nyolcórás menetrend szerinti utazás esetén;
- három óra több mint nyolcórás, de legfeljebb 24 órás menetrend szerinti utazás esetén; vagy
- hat óra több mint 24 órás menetrend szerinti utazás esetén.

Amennyiben a késés időtartama meghaladja az a)–d) pontban foglalt időtartam kétszeresét, a kártérítés összege a menetjegy árának 50 %-a.

(2) Azok az utasok, akik utazási igazolvánnyal vagy bérlettel rendelkeznek, és akik több alkalommal késést szenvednek el igazolványuk, illetve bérletük érvényességi ideje alatt, megfelelő kártérítést követelhetnek a szállító kártérítési szabályzata alapján. Ennek a szabályzatnak tartalmaznia kell az érkezési késések meghatározásának és a kártérítések kiszámításának kritériumait.

(3) A kártérítést az utas által a késedelmes személyszállításért ténylegesen fizetett árhoz viszonyítva kell kiszámítani.

(4) Amennyiben a személyszállítási szerződés menettérti útra szól, az oda- vagy a visszaúton elszenvedett késésekért fizetendő kártérítést a személyszállítási szolgáltatásban foglalt utazás árának feléhez viszonyítva kell kiszámítani.

(5) A kártérítést a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül ki kell fizetni. A kártérítés utalványban és/vagy egyéb szolgáltatásban is fizethető, feltéve, hogy különösen az érvényességre és a célállomásra vonatkozó feltételek rugalmasak. Az utas kérelmére a kártérítést pénz formájában kell kifizetni.

(6) A menetjegy ára alapján járó kártérítést nem csökkenthetik pénzügyi tranzakciós költségek, például díjak, telefonköltség vagy postaköltség. A szállítók megállapíthatnak egy minimális összeghatárt, amely alatt nem fizetnek kártérítést. Ez a határérték nem haladhatja meg a 6 EUR-t.

#### 20. cikk

### Mentességek

(1) A 17., 18. és 19. cikk nem alkalmazandó a nyílt menetjeggyel rendelkező utasokra mindaddig, amíg az indulás idejét fel nem tüntették, kivéve az utazási igazolvánnyal vagy bérlettel rendelkező utasokat.

(2) A 17. és 19. cikk nem alkalmazandó, ha az utas még a menetjegy megvásárlását megelőzően tájékoztatást kap a járatotlétről vagy a késésről, illetve ha a járatotlétről vagy a késés oka az utas szándékos magatartása miatt keletkezik.

(3) A 17. cikk (2) bekezdése nem alkalmazandó abban az esetben, ha a szállító bizonyítja, hogy a járatotlétről vagy a késés a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyok miatt következik be.

(4) A 19. cikk nem alkalmazandó, ha a szállító bizonyítja, hogy a járatotlétről vagy a késés a hajó biztonságos üzemeltetését veszélyeztető időjárási viszonyok vagy a személyszállítási szolgáltatás teljesítését megakadályozó olyan rendkívüli körülmények miatt következett be, amelyeket minden ésszerű intézkedés megtevése esetén sem lehetett volna elkerülni.

#### 21. cikk

### További kárigények

E rendelet rendelkezései nem zárják ki, hogy az utasok a közlekedési járatok törlése vagy késése miatt kártérítési követeléseikkel a nemzeti joggal összhangban a nemzeti bíróságokhoz forduljanak, többek között a 90/314/EGK irányelv alapján.

#### IV. FEJEZET

### A TÁJÉKOZTATÁSRA ÉS A PANASZOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

#### 22. cikk

### Az utazási tájékoztatáshoz való jog

A szállítóknak és a terminálüzemeltetőknek saját hatáskörükön belül a teljes út során mindenki számára hozzáférhető formában megfelelő tájékoztatást kell nyújtaniuk az utasok részére azokon a nyelveken, amelyeken az utasokat általában tájékoztatják. Különös figyelmet kell fordítani a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

#### 23. cikk

### Az utasjogokra vonatkozó felvilágosítás

(1) A szállítóknak, a terminálüzemeltetőknek és adott esetben a kikötői hatóságoknak – a saját hatáskörükön belül – biztosítaniuk kell, hogy az e rendelet alapján az utasokat megillető jogokra vonatkozó tájékoztatás a hajók fedélzetén, ha lehetséges, a kikötőkben és a kikötői terminálokban nyilvánosan hozzáférhető legyen. A tájékoztatást amennyire lehetséges hozzáférhető formában kell nyújtani azokon a nyelveken, amelyeken az utasokat általában tájékoztatják. A tájékoztatásnál különös figyelmet kell fordítani a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(2) Az (1) bekezdésben említett tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelés érdekében a szállítók, a terminálüzemeltetők és adott esetben a kikötői hatóságok használhatják ezen rendelet rendelkezéseinek összefoglalóját, amelyet a Bizottság az Európai Unió intézményeinek összes hivatalos nyelvén elkészít és rendelkezésükre bocsát.

(3) A szállítóknak, a terminálüzemeltetőknek és adott esetben a kikötői hatóságoknak a hajókon, ha lehetséges, a kikötőkben és a kikötői terminálokban megfelelő módon tájékoztatniuk kell az utasokat a 25. cikk (1) bekezdésének megfelelően az érintett tagállam által kijelölt végrehajtó szerv elérhetőségéről.

## 24. cikk

**Panaszok**

(1) A szállítóknak és terminálüzemeltetőknek ki kell alakítaniuk, vagy alkalmazniuk kell az e rendelettel szabályozott jogokra és kötelezettségekre vonatkozó, hozzáférhető panaszkezelő mechanizmust.

(2) Amennyiben az e rendelet hatálya alá tartozó utas panaszt kíván benyújtani a szállítóhoz vagy terminálüzemeltetőhöz, ezt a járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő két hónapon belül kell megtennie. A panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül a szállítónak vagy terminálüzemeltetőnek tájékoztatnia kell az utast arról, hogy panaszának helyt adtak, azt elutasították vagy még vizsgálják. A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított két hónapon belül meg kell adni.

## V. FEJEZET

**VÉGREHAJTÁS ÉS NEMZETI VÉGREHAJTÓ SZERVEK**

## 25. cikk

**Nemzeti végrehajtó szervek**

(1) Minden tagállam kijelöl egy vagy több új vagy már meglévő szervet, amely e rendelet végrehajtásáért felel a területén levő kikötőkből induló személyszállító járatok és üdülési célú hajóutak, valamint a harmadik országokból e kikötőkbe induló személyszállító járatok tekintetében. Az egyes szervek megteszik az e rendeletnek való megfeleléshez szükséges intézkedéseket.

E szerveknek felépítésükben, finanszírozási döntéseikben, jogi szerkezetükben és döntéshozatalukban függetlennek kell lenniük a kereskedelmi érdekektől.

(2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervekről vagy szervekről.

(3) Az utasok a nemzeti joggal összhangban panaszt nyújthatnak be e rendelet feltételezett megsértése tekintetében az (1) bekezdés szerint kijelölt hatáskörrel rendelkező szervnek vagy a tagállam által kijelölt egyéb hatáskörrel rendelkező szervnek. Az illetékes szerv az utasnak az általa benyújtott panaszra ésszerű időn belül indokolással ellátott választ ad.

A tagállamok úgy is dönthetnek, hogy

a) az utasnak első lépésként a szállító vagy terminálüzemeltető részére kell benyújtania az e rendelet szerinti panaszt; és/vagy

b) a nemzeti végrehajtó szerv vagy a tagállam által kijelölt más hatáskörrel rendelkező szerv fellebbviteli szervként jár el azon panaszok tekintetében, amelyeknek a 24. cikk alapján történő rendezése meghiúsult.

(4) Azok a tagállamok, amelyek a 2. cikk (4) bekezdése alapján egyes szolgáltatások mentessége mellett döntöttek, gondoskodnak az utasjogok érvényesítését biztosító hasonló mechanizmusról.

## 26. cikk

**Jelentés a végrehajtásról**

A 25. cikk szerint kijelölt végrehajtó szervek 2015. június 1-jéig és attól számított minden második évben jelentést tesznek közzé az előző két naptári évben végzett tevékenységükről, amely többek között tartalmazza az e rendelet rendelkezéseinek végrehajtása érdekében hozott intézkedések bemutatását, az alkalmazott szankciók részleteit, valamint a panaszokra és az alkalmazott szankciókra vonatkozó statisztikát.

## 27. cikk

**A végrehajtási szervek együttműködése**

A 25. cikk (1) bekezdésében említett nemzeti végrehajtó szervek – az e rendelet egységes alkalmazásához szükséges mértékben – információt cserélnek munkájukról, valamint döntéshozatali elveikről és gyakorlatukról. A Bizottság támogatja őket e feladatok végrehajtásában.

## 28. cikk

**Szankciók**

A tagállamok megállapítják az e rendelet rendelkezéseinek megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok végrehajtása érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük. A tagállamok 2012. december 18-ig értesítik a Bizottságot e szabályokról és intézkedésekről, és közlik a Bizottsággal az e rendelkezéseket érintő minden későbbi módosítást is.

## VI. FEJEZET

**ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

## 29. cikk

**Jelentéstétel**

A Bizottság 2015. december 19-ig jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet végrehajtásáról és hatásáról. A jelentést szükség szerint a rendelet előírásainak részletesebb végrehajtására vagy a rendelet módosítására irányuló jogalkotási javaslatoknak kell kísérniük.

30. cikk

**A 2006/2004/EK rendelet módosítása**

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő ponttal egészül ki:

„18. Az európai parlamenti és a Tanács 2010. november 24-én 1177/2010/EU rendelete a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól (\*).

(\*) HL L 334., 2010.12.17., 1. o.”

31. cikk

**Hatálybalépés**

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ezt a rendeletet 2012. december 18-tól kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2010. november 24-én.

az Európai Parlament részéről  
az elnök  
J. BUZEK

a Tanács részéről  
az elnök  
O. CHASTEL



## I. MELLÉKLET

**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS A CSÖKKENT MOZGÁSKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK VISSZATÉRÍTÉSHEZ VAGY ÁTFOGLALÁSHOZ VALÓ JOGA A 8. CIKK SZERINT**

1. Az e mellékletre való hivatkozás esetén a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek az alábbiak között választhatnak:
  - a) – hét napon belül, készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki megbízással vagy csekkkel a jegy teljes vételárának visszafizetése az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából feleslegessé vált, továbbá adott esetben
    - a lehető legkorábbi alkalommal visszaút a kiindulási pontra; vagy
  - b) a személyszállítási szerződésben foglaltak szerinti átfoglalás a végső célállomásra irányuló, felár felszámítása nélkül és hasonló személyszállítási feltételek mellett a lehető legkorábbi alkalommal történő utazásra; vagy
  - c) az utasnak megfelelő későbbi időpontra a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint, hasonló személyszállítási feltételek mellett történő átfoglalás a végső célállomásra közlekedő másik járatra, feltéve, hogy van még jegy.
2. Az 1. pont a) alpontja a szervezett utazás keretében közlekedő utasokra is alkalmazandó, kivéve a visszatérítésre vonatkozó jogot, ha az a 90/314/EGK irányelv alapján is fennáll.
3. Amennyiben egy települést, várost vagy régiót több kikötő szolgál ki, és a szállító az utasnak a foglaláshoz képest egy alternatív kikötőbe történő utazást ajánl, akkor a szállítót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív kikötőből abba a kikötőbe, ahová a foglalás szólt, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra.

## II. MELLÉKLET

**A 10. ÉS 13. CIKK SZERINTI KIKÖTŐI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS, BELEÉRTVE A BESZÁLLÍTÁST ÉS A KISZÁLLÍTÁST IS**

1. A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:
    - bejelenthessék a kikötői terminálba vagy, ha lehetséges, a kikötőbe való megérkezésüket, és segítséget kérhessenek,
    - a belépési pontról eljuthassanak az utasfelvételi pulthoz (ha van) vagy a hajóig,
    - átjussanak az utasfelvételen és szükség esetén feladhassák poggyászukat,
    - (ha van) az utasfelvételi pultról a bevándorlási és biztonsági ellenőrző pontokon való részvételt követően eljuthassanak a hajóig,
    - szükség szerint felvonók, kerekesszékek vagy egyéb segítség igénybevételével felszállhassanak a hajóra,
    - a hajó ajtajától eljuthassanak az ülésükig/helyükig,
    - a hajón elhelyezhessék, majd újra magukhoz vehessék poggyászukat,
    - ülésüktől eljuthassanak a hajó ajtajáig,
    - szükség szerint felvonók, kerekesszékek vagy egyéb segítség igénybevételével elhagyhassák a hajót,
    - felvehessék poggyászukat (szükség esetén) és odajussanak a bevándorlási és vámvizsgálati pontokhoz,
    - a poggyászfelvételi csarnoktól vagy a kiszállóhelytől eljuthassanak a kijelölt kilépési pontig,
    - igény esetén eljuthassanak a mosdóhelyiségekhez (ha vannak).
  2. Amennyiben a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt kísérő személy segíti, e személy számára kérelemre lehetővé kell tenni, hogy a kikötőben, illetve a be- és kiszállásnál biztosíthassa a szükséges segítséget.
  3. Valamennyi szükséges mozgást segítő eszköz kezelése, beleértve az olyan berendezéseket is, mint az elektromos kerekesszék.
  4. A károsodott vagy elveszített mozgást segítő eszköz ideiglenes helyettesítése megfelelő alternatívát jelentő másik eszközzel.
  5. Elismert segítő kutyák földi kezelése, amennyiben ez releváns.
  6. A beszálláshoz vagy a kiszálláshoz szükséges tájékoztatás hozzáférhető formában.
-

## III. MELLÉKLET

**A 10. ÉS 13. CIKK SZERINTI FEDÉLZETI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**

1. Az elismert segítő kutyák szállítása a hajók fedélzetén, a nemzeti jog keretei között.
  2. A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára szükséges orvosi segédeszközök és mozgást segítő eszközök szállítása, az elektromos kerekés széket is beleértve.
  3. A járatra vonatkozó lényeges információ közlése hozzáférhető formában.
  4. Kérelemre és a biztonsági követelmények szabta keretek között, valamint a rendelkezésre álló helyek függvényében minden ésszerű intézkedés megtétele a fogyatékossgal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeinek figyelembevételére az üléshegy kiosztása során.
  5. Igény esetén segítségnyújtás a mosdóhelyiségekhez való eljutáshoz (ha vannak).
  6. Ha a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt kísérő személy segíti, a szállítónak minden ésszerűen elvárható lépést meg kell tennie azért, hogy e személy a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy melletti ülésen vagy kabinban foglalhasson helyet.
-

## IV. MELLÉKLET

**A 14. CIKK SZERINTI, FOGYATÉKOSSÁGGAL KAPCSOLATOS KÉPZÉS, BELEÉRTVE AZ OKTATÁST IS**

## A. A fogyatékossggal kapcsolatos tudatosságot szolgáló képzés, beleértve az oktatást is

A fogyatékossggal kapcsolatos tudatosságot szolgáló képzés – beleértve az oktatást is – magában foglalja az alábbi szempontokat:

- a testi, érzékszervi (hallás és látás), rejtett fogyatékossggal élő vagy tanulásban akadályozott személyekkel kapcsolatos ismeretek és e személyek megfelelő kezelése, beleértve azt is, hogyan lehet felismerni a mozgásban, tájékozódásban vagy kommunikációban korlátozott személyek különböző képességeit,
- a fogyatékossggal élő és a csökkent mozgásképességű személyek előtt álló akadályok, beleértve a hozzáállásbeli, környezeti/fizikai és szervezeti akadályokat is,
- elismert segítő kutyák, beleértve a segítő kutyák szerepét és igényeit,
- váratlan események kezelése,
- interperszonális készségek, valamint a hallássérült, a látássérült, a beszédsérült és a tanulásban akadályozott személyekkel való kommunikáció módszerei,
- a személyhajók idős és fogyatékossggal élő személyek igényeinek megfelelő tervezésére és üzemeltetésére vonatkozó ajánlással kapcsolatos IMO iránymutatások általános ismerete.

## B. A fogyatékossggal élőknek nyújtott segítséggel kapcsolatos képzés, beleértve az oktatást is

A fogyatékossggal élőknek nyújtott segítséggel kapcsolatos képzés – beleértve az oktatást is – magában foglalja az alábbiakat:

- hogyan segítsék a kerekesszéket használókat a kerekesszékbe beülni vagy abból kiszállni,
  - készségek az elismert segítő kutyával utazó, fogyatékossggal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítség vonatkozásában, beleértve az ilyen kutyák szerepét és szükségleteit,
  - a látássérült utasok kíséretének, valamint az elismert segítő kutyák kezelésének és szállításának módszerei,
  - a fogyatékossggal élő és csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszköztípusok megismerése és az eszközök gondos kezelésének megtanulása,
  - a fel- és leszállás támogatásánál alkalmazott eszközök használata és a fel- és leszállásnál a fogyatékossggal élő és a csökkent mozgásképességű személyek biztonságát és méltóságát védő helyes segítő módszerek megtanulása,
  - a megbízható és szakszerű segítségnyújtás szükségességének megértése. Annak megértése, hogy egyes fogyatékossggal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek utazás közben kiszolgáltatottnak érezhetik magukat, mivel segítségnyújtásra szorulnak,
  - elsősegélynyújtási ismeretek.
-