

I

(Įstatymo galią turintys teisės aktai)

REGLAMENTAI

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS (ES) Nr. 1177/2010

2010 m. lapkričio 24 d.

dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas
(EB) Nr. 2006/2004

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 91 straipsnio 1 dalį ir 100 straipsnio 2 dalį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽¹⁾,

pasikonsultavę su Regionų komitetu,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Sąjungos veiksmais jūrų ir vidaus vandenų kelių transporto srityje, be kita ko, turėtų būti siekiama užtikrinti aukštą keleivių apsaugos lygį, panašų į kitų rūšių transporto srityse užtikrinamą keleivių apsaugos lygį. Be to, reikėtų visapusiškai atsižvelgti į bendrus vartotojų apsaugos reikalavimus.

- (2) Kadangi jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstantis keleivis yra silpnesnė vežimo sutarties šalis, visiems keleiviams turėtų būti užtikrinamas būtinausias apsaugos lygis. Niekas neturėtų trukdyti vežėjams pasiūlyti keleiviui palankesnes, nei nustatyta šiame reglamente, sutarties sąlygas. Tuo pat metu šiuo reglamentu siekiama nesikišti į verslo įmonių komercinius santykius, susijusius su prekių vežimu. Visų pirma prekių vežėjų ir keleivių vežėjų susitarimai neturėtų būti traktuojami kaip vežimo sutartys pagal šį reglamentą, taigi neturėtų suteikti teisės vėlavimo atveju prekių vežėjui arba jo darbuotojams gauti kompensaciją pagal šį reglamentą.

- (3) Keleivių apsauga turėtų būti taikoma ne tik keleivių vežimo tarp valstybių narių teritorijoje esančių uostų paslaugoms, bet ir keleivių vežimo tarp tokių uostų ir ne valstybių narių teritorijoje esančių uostų paslaugoms, atsižvelgiant į konkurencijos iškraipymo keleivių vežimo rinkoje riziką. Todėl terminas „Sąjungos vežėjas“ šiame reglamente turėtų būti aiškinamas kuo plačiau, tačiau nedaryti poveikio kitiems Sąjungos teisės aktams, pavyzdžiui, 1986 m. gruodžio 22 d. Tarybos reglamentui (EEB) Nr. 4056/86, nustatančiam išsamias Sutarties 85 ir 86 straipsnių taikymo jūrų transportui taisykles ⁽³⁾, ir 1992 m. gruodžio 7 d. Tarybos reglamentui (EEB) Nr. 3577/92, taikančiam laisvės teikti paslaugas principą jūrų transportui valstybėse narėse (jūrų kabotažas) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ OL C 317, 2009 12 23, p. 89.

⁽²⁾ 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento pozicija (OL C 184 E, 2010 7 8, p. 293), 2010 m. kovo 11 d. per pirmąjį svarstymą priimta Tarybos pozicija (OL C 122 E, 2010 5 11, p. 19), 2010 m. liepos 6 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2010 m. spalio 11 d. Tarybos sprendimas.

⁽³⁾ OL L 378, 1986 12 31, p. 4.

⁽⁴⁾ OL L 364, 1992 12 12, p. 7.

- (4) Keleivių vežimo jūrų ir vidaus vandenų maršrutais paslaugų vidaus rinka turėtų būti naudinga visiems piliečiams. Todėl neįgalieji ir riboto judumo – dėl negalios, amžiaus arba kitų priežasčių – asmenys turėtų turėti panašias galimybes naudotis keleivių vežimo ir kruizų paslaugomis kaip ir kiti piliečiai. Neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi tokias pačias teises į judėjimo laisvę, pasirinkimo laisvę ir nediskriminavimą kaip ir kiti piliečiai.
- (5) Siekiant optimizuoti naudojimąsi įvairiomis transporto priemonėmis ir operatoriais bei jų sąveiką, valstybės narės turėtų skatinti naudojimąsi viešuoju transportu ir integruota bilietų sistema.
- (6) Atsižvelgiant į Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnį ir siekiant suteikti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims panašias galimybes keliauti jūrų ir vidaus vandenų maršrutais kaip ir kitiems piliečiams, turėtų būti nustatytos nediskriminavimo ir pagalbos keliaujant taisyklės. Todėl tie asmenys turėtų būti priimami vežti ir jiems neturėtų būti neleista naudotis transporto priemonėmis, nebent tai būtų daroma dėl saugos sumetimais pagrįstų ir kompetentingų institucijų nustatytų priežasčių. Jie turėtų turėti teisę naudotis pagalba uostuose ir keleiviniuose laivuose. Socialinės įtraukties sumetimais atitinkami asmenys šią pagalbą turėtų gauti nemokamai. Vežėjai turėtų nustatyti prieinamumo sąlygas, pageidautina remdamiesi Europos standartizacijos sistema.
- (7) Priimdamos sprendimus dėl naujų uostų ir terminalų projektų arba iš esmės juos atnaujindamos, už tą infrastruktūrą atsakingos įstaigos turėtų atsižvelgti į neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų poreikius, ypač susijusius su prieinamumu, ypatingą dėmesį atkreipiant į tinkamumo visiems naudotojams reikalavimus. Vežėjai turėtų atsižvelgti į tokius poreikius priimdami sprendimus dėl naujų ir atnaujinamų keleivinių laivų projektų, vadovaudamiesi 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2006/87/EB, nustatančia techninius reikalavimus vidaus vandenų laivams ⁽¹⁾ bei 2009 m. gegužės 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/45/EB dėl keleivinių laivų saugos taisyklių ir standartų ⁽²⁾.
- (8) Valstybės narės teritorijoje esančiuose uostuose teikiama pagalba turėtų, be kita ko, sudaryti galimybę neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims iš nustatytos atvykimo vietos uoste nuvykti į keleivinį laivą, o iš keleivinio laivo – į nustatytą išvykimo vietą uoste, įskaitant išilaipinimą ir išsilaipinimą.
- (9) Organizuodami pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims bei savo personalo mokymą vežėjai turėtų bendradarbiauti su organizacijomis, atstovaujančiomis neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims. Be to, vykdydami tą veiklą jie turėtų atsižvelgti į atitinkamas Tarptautinės jūrininkų rengimo, atestavimo ir budėjimo normatyvų konvencijos ir kodekso nuostatas, taip pat į Tarptautinės jūrų organizacijos (TJO) rekomendaciją dėl keleivinių laivų konstrukcijos ir naudojimo, atsižvelgiant į vyresnio amžiaus ir neįgaliųjų asmenų poreikius.
- (10) Nuostatos, reglamentuojančios neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų įlaipinimą, neturėtų pažeisti bendrųjų nuostatų, taikomų keleivių įlaipinimui, išdėstytų galiojančiose tarptautinėse, Sąjungos ar nacionalinėse taisyklėse.
- (11) Sąjungos teisės aktuose dėl keleivių teisių turėtų būti atsižvelgiama į keleivių, ypač neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų, poreikį naudoti įvairias transporto rūšis ir patogiai persėsti iš vienos transporto priemonės į kitą, su sąlyga, jei laikomasi taikytinų saugaus laivų eksploatavimo reikalavimų.
- (12) Keleiviai turėtų būti atitinkamai informuojami, jeigu kokia nors keleivių vežimo ar kruizo paslauga atšaukiama arba ją vėluojama suteikti. Ta informacija turėtų padėti keleiviams imtis būtinų veiksmų, taip pat prirėkus gauti daugiau informacijos apie kitas susisiekimo galimybes.
- (13) Reikėtų mažinti keleivių nepatogumus, patiriamus, jeigu kelionė atšaukiama arba daug vėluojama. Tuo tikslu keleiviai turėtų būti tinkamai pasirūpinti, keleiviai turėtų galėti atsisakyti kelionės ir atgauti už bilietus sumokėtą sumą arba jiems turėtų būti suteikta galimybė pasirinkti kitą maršrutą priimtiniomis sąlygomis. Keleiviai nebūtinai turi būti apgyvendinami viešbučio kambariuose, tai gali būti bet kurios kitos tinkamos apgyvendinimo patalpos, visų pirma priklausančios nuo su kiekviena konkrečia situacija susijusių aplinkybių, keleivių transporto priemonių ir laivo ypatumų. Atsižvelgiant į tai ir deramai pagrįstais ypatingų ir skubių aplinkybių atvejais vežėjai, bendradarbiaudami su civilinėmis institucijomis, turėtų galėti pasinaudoti visa turima atitinkama įranga.

⁽¹⁾ OL L 389, 2006 12 30, p. 1.

⁽²⁾ OL L 163, 2009 6 25, p. 1.

- (14) Vežėjai turėtų numatyti tam tikru procentiniu bilieto kainos dydžiu pagrįstą kompensaciją, keleiviams išmokamą tuo atveju, jei keleivių vežimo paslauga atšaukiama arba vėluojama ją suteikti, išskyrus atvejus, kai paslauga atšaukiama arba vėluojama ją suteikti dėl oro sąlygų, keliančių grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, ar ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.
- (15) Vadovaujantis visuotinai pripažintais principais, vežėjams turėtų tekti naštą įrodyti, kad paslauga atšaukta arba vėluota ją suteikti dėl tokių oro sąlygų ar ypatingų aplinkybių.
- (16) Oro sąlygomis, keliančiomis grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, turėtų būti laikomos šios sąlygos, tačiau jomis neapsiribojama: stiprūs vėjai, audringa jūra, stiprios srovės, sunkios sąlygos dėl ledo susidarymo, labai aukštas arba labai žemas vandens lygis, uraganai, tornadai ir potvyniai.
- (17) Ypatingomis aplinkybėmis turėtų būti laikomos šios aplinkybės, bet jomis neapsiribojama: gaivalinės nelaimės, pvz., gaisrai ir žemės drebėjimai, teroristiniai išpuoliai, karai ir kariniai arba civiliniai ginkluoti konfliktai, sukilimai, karinė arba neteisėta konfiskacija, darbo konfliktai, sergančio, sužeisto asmens ar mirusiojo palaikų gabenimas į krantą, paieškos ir gelbėjimo operacijos jūrų ar vidaus vandenyse, aplinkos apsaugai būtinos priemonės, laivų eismo valdymo įstaigų ar uostų direktijų priimti sprendimai arba kompetentingų institucijų sprendimai dėl viešosios tvarkos ir saugos, taip pat dėl neatidėliotinų transporto poreikių tenkinimo.
- (18) Dalyvaujant suinteresuotiesiems subjektams, profesinėms asociacijoms ir vartotojų, keleivių, neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų asociacijoms, vežėjai turėtų bendradarbiauti, kad nustatytų priemones nacionaliniu ar Europos lygiu, siekdami gerinti keleiviams siūlomą priežiūrą ir pagalbą, jei kelionė pertraukiama, ypač daug vėluojant arba atšaukus kelionę. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų būti informuojamos apie tas priemones.
- (19) Europos Sąjungos Teisingumo Teismas jau yra nustatęs, kad problemoms, dėl kurių paslaugos atšaukiamos ar vėluojama jas suteikti, ypatingų aplinkybių samprata gali būti taikoma tik tuo atveju, jei jos kyla dėl įvykių, kurie nebūdingi įprastam atitinkamo vežėjo veiklos vykdymui, ir kurių jis faktiškai negali valdyti. Reikėtų pažymėti, kad vežėjas iš tiesų negali valdyti oro sąlygų, keliančių grėsmę saugiam laivo eksploatavimui.
- (20) Šiuo reglamentu neturėtų būti daroma įtaka keleivių teisėms, nustatytoms 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvoje 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų ⁽¹⁾. Šis reglamentas neturėtų būti taikomas tais atvejais, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei keleivių vežimo arba kruizo paslaugos atšaukimas.
- (21) Visiems keleiviams prieinamais būdais turėtų būti suteikta visa informacija apie šiuo reglamentu jiems suteikiamas teises, kad jie galėtų tomis teisėmis veiksmingai pasinaudoti. Keleiviai turėtų turėti teisę gauti informaciją apie teikiamą keleivių vežimo paslaugą arba kruizo paslaugą prieš kelionę ir jos metu. Visa svarbiausia keleiviams teikiama informacija turėtų būti teikiama tokiais būdais, kad būtų prieinama neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims ir kad su ta pačia informacija keleiviai galėtų susipažinti, pavyzdžiui, naudodami tekstą, Brailio raštą, garso, vaizdo įrašus ir (arba) elektronines priemones.
- (22) Keleiviai turėtų galėti pasinaudoti savo teisėmis, remdamiesi atitinkamomis ir prieinamomis vežėjų ir terminalų operatorių pagal jų atitinkamas kompetencijos sritis nustatytomis skundų procedūromis arba atitinkamu atveju teikdami skundus atitinkamos valstybės narės tuo tikslu paskirtai įstaigai ar įstaigoms. Vežėjai ir terminalų operatoriai turėtų atsakyti į keleivių pateiktus skundus per nustatytą laikotarpį, kadangi neatsakymas į skundą galėtų būti panaudotas prieš juos.
- (23) Atsižvelgiant į valstybės narės nustatytas skundų teikimo procedūras pageidautina, kad skundas dėl pagalbos uoste arba laive būtų pateiktas įstaigai ar įstaigoms, kurias šio reglamento vykdymui paskiria valstybė narė, kurioje yra įlaipinimo uostas, o keleivių vežimo iš trečiosios šalies paslaugų atveju valstybė narė, kurioje yra išlaipinimo uostas.
- (24) Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad būtų laikomasi šio reglamento, taip pat paskirti kompetentingą įstaigą ar įstaigas, kuri (-ios) atliktų priežiūros ir vykdymo užtikrinimo užduotis. Tai nedaro įtakos keleivių teisėms nacionalinėje teisėje nustatyta tvarka kreiptis į teismą prašant apginti jų teises.
- (25) Šiam reglamentui vykdyti paskirta įstaiga ar įstaigos turėtų būti nepriklausomos nuo komercinių interesų. Kiekviena valstybė narė turėtų paskirti bent vieną įstaigą, kuri prirėkus turėtų įgaliojimus ir gebėjimus tirti atskirus skundus ir

⁽¹⁾ OL L 158, 1990 6 23, p. 59.

palengvinti ginčų sprendimą. Keleiviai turėtų turėti teisę per atitinkamą laikotarpį gauti pagrįstą paskirtosios įstaigos atsakymą. Atsižvelgiant į patikimos statistikos reikšmę šio reglamento vykdymui ir visų pirma siekiant užtikrinti nuoseklų jo taikymą visoje Sąjungoje, šių įstaigų parengtose ataskaitose turėtų, jei įmanoma, būti pateikiama statistika apie skundus ir jų sprendimo rezultatus.

(26) Valstybės narės turėtų nustatyti sankcijas už šio reglamento pažeidimus ir užtikrinti, kad tos sankcijos būtų taikomos. Tos sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

(27) Kadangi šio reglamento tikslų, t. y. užtikrinti aukštą keleivių apsaugos ir pagalbos jiems lygį visose valstybėse narėse, taip pat užtikrinti, kad ūkio subjektai vidaus rinkoje veiktų suderintomis sąlygomis, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi dėl veiksmo masto arba poveikio tų tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamasi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytiems tikslams pasiekti.

(28) Šio reglamento vykdymo užtikrinimas turėtų būti pagrįstas 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) ⁽¹⁾. Todėl tą reglamentą reikėtų atitinkamai iš dalies pakeisti.

(29) Turėtų būti griežtai laikomasi 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽²⁾ ir ji turėtų būti griežtai vykdoma siekiant užtikrinti fizinių ir juridinių asmenų privatumą, taip pat siekiant užtikrinti, kad informacija ir ataskaitos, kurias reikalaujama pateikti, būtų naudojamos tik šiame reglamente nustatytiems pareigoms vykdyti, ir nebūtų naudojamos taip, kad pakenktų tokiems asmenims.

(30) Šiame reglamente laikomasi pagrindinių teisių ir principų, pripažintų visų pirma Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, kaip nurodyta Europos Sąjungos sutarties 6 straipsnyje,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

⁽¹⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

⁽²⁾ OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis

Dalykas

Šiuo reglamentu nustatomos vežimo jūrų ir vidaus vandenų keliais taisyklės dėl:

- a) keleivių nediskriminavimo vežėjams siūlant vežimo sąlygas;
- b) nediskriminavimo ir pagalbos neįgaliesiems bei riboto judumo asmenims;
- c) keleivių teisių atšaukus kelionę ar vėluojant;
- d) būtiniausių keleiviams teiktinos informacijos;
- e) skundų nagrinėjimo;
- f) bendrųjų vykdymo taisyklių.

2 straipsnis

Taikymo sritis

1. Šis reglamentas taikomas keleiviams, kurie keliauja:
 - a) naudodamiesi keleivių vežimo paslaugomis, kai įlaipinimo uostas yra valstybės narės teritorijoje;
 - b) naudodamiesi keleivių vežimo paslaugomis, kai įlaipinimo uostas nėra valstybės narės teritorijoje, o išlaipinimo uostas yra valstybės narės teritorijoje, jei paslaugą teikia Sąjungos vežėjas, kaip apibrėžta 3 straipsnio e punkte;
 - c) naudodamiesi kruizu, kai įlaipinimo uostas yra valstybės narės teritorijoje. Tačiau tiems keleiviams netaikoma 16 straipsnio 2 dalis, 18, 19 straipsniai ir 20 straipsnio 1 ir 4 dalys.
2. Šis reglamentas netaikomas keleiviams, kurie keliauja:
 - a) laivais, kurių sertifikatuose nurodytas keleivių skaičius yra ne daugiau kaip 12;
 - b) laivais, kurių įgulą, atsakingą už laivo eksploatavimą, sudaro ne daugiau kaip trys asmenys arba kai bendras keleivių vežimo maršruto atstumas į vieną pusę yra mažesnis nei 500 metrų;
 - c) naudodamiesi kitomis nei kruizai ekskursijų ir pažintinių turų paslaugomis; arba

d) ne mechaniniu būdu varomais laivais ir autentiškais istoriniais keleiviniais laivais, suprojektuotais iki 1965 m., pastatytais beveik vien iš autentiškų medžiagų ir turinčiais leidimą vežti iki 36 keleivių, arba pavienėmis jų kopijomis.

3. Dvejų metų laikotarpiu nuo 2012 m. gruodžio 18 d. valstybės narės gali netaikyti šio reglamento mažesniems nei 300 tonų bendrojo tonažo jūrų laivams, eksploatuojamiems vidaus transporte, jei nacionalinės teisės aktais atitinkamai užtikrinamos šiame reglamente nustatytos keleivių teisės.

4. Valstybės narės gali šio reglamento netaikyti keleivių vežimo paslaugoms, susijusioms su viešųjų paslaugų išpareigojimais, viešojo paslaugų pirkimo sutartimis ar integruotomis paslaugomis, jei nacionalinės teisės aktais panašiai užtikrinamos šiame reglamente nustatytos keleivių teisės.

5. Nedarant poveikio Direktyvos 2006/87/EB ir Direktyvos 2009/45/EB taikymui, šio reglamento nuostatos neturi būti suprantamos kaip techniniai reikalavimai, kuriais nustatomi išpareigojimai vežėjams, terminalų operatoriams ar kitiems subjektams modifikuoti ar pakeisti laivus, infrastruktūrą, uostus ar uostų terminalus.

3 straipsnis

Sąvokų apibrėžtys

Šiame reglamente taikomos šios sąvokų apibrėžtys:

- a) „neįgalusis“ ar „riboto judumo asmuo“ – asmuo, kurio judumas naudojantis transportu yra ribotas dėl bet kokios fizinės negalios (jutiminės arba judėjimo, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia atitinkamo dėmesio, o paslaugas, teikiamas visiems keleiviams, reikia pritaikyti prie jo specialių poreikių;
- b) valstybės narės teritorija – teritorija, kuriai taikoma Sutartis dėl Europos Sąjungos veikimo, kaip nurodyta jos 355 straipsnyje, jame išdėstytomis sąlygomis;
- c) priėigos sąlygos – uostų terminalų ir laivų, įskaitant jų infrastruktūrą, skirtą neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims, atitinkami prieinamumo standartai, gairės ir informacija apie prieinamumą;
- d) vežėjas – fizinis ar juridinis asmuo, bet ne kelionių operatorius, kelionių agentas arba bilietų pardavėjas, teikiantis keleivių vežimo arba kruizų paslaugas plačiajai visuomenei;
- e) Sąjungos vežėjas – valstybės narės teritorijoje įsisteigęs vežėjas arba vežėjas, teikiantis keleivių vežimo į valstybės narės teritoriją arba iš jos paslaugas;
- f) keleivių vežimo paslauga – komercinė keleivių vežimo jūrų ar vidaus vandenų keliais paslauga, teikiama pagal paskelbtą tvarkaraštį;
- g) integruotos paslaugos – tarpusavyje sujungtos vežimo paslaugos nustatytoje geografinėje teritorijoje, turinčios bendrą informavimo tarnybą, bilietų sistemą ir tvarkaraštį;
- h) vykduojantis vežėjas – asmuo, išskyrus vežėją, faktiškai vykduojantis visą vežimą arba jo dalį;
- i) vidaus vandenų kelias – vežimui naudojamas natūralus ar dirbtinis laivybai tinkamas vandens telkinys arba tarpusavyje sujungtų vandens telkinių sistema, pavyzdžiui, ežerai, upės ar kanalai arba jų deriniai;
- j) uostas – vieta arba geografinė teritorija, tvarkomaisiais darbais ir įranga paruošta taip, kad galėtų priimti laivus, į kuriuos reguliariai įlaipinami arba iš kurių išlaipinami keleiviai;
- k) uosto terminalas – uoste esantis terminalas, kuriame dirba vežėjas arba terminalo operatorius ir kuriame yra įrengta infrastruktūra, pavyzdžiui, registravimo, bilietų pardavimo vietos ar laukimo salės ir kuriame yra darbuotojai, skirti padėti keleivių, kurie keliauja naudodamiesi keleivių vežimo paslaugomis ar kruizu, įlaipinimui ar išlaipinimui;
- l) laivas – laivas, naudojamas laivybai jūrų ar vidaus vandenų keliais;
- m) vežimo sutartis – sutartis dėl vežimo, kurią sudarė vežėjas ir keleivis vienai ar daugiau keleivių vežimo ar kruizo paslaugų suteikti;
- n) bilietas – galiojantis dokumentas arba kitas vežimo sutarties įrodymas;
- o) bilietų pardavėjas – bet kuris mažmeninio pardavimo agentas, kuris vežėjo vardu sudaro vežimo sutartis;
- p) kelionių agentas – bet kuris mažmeninio pardavimo agentas, keleivio ar kelionių operatoriaus vardu sudarantis vežimo sutartis;
- q) kelionių operatorius – kelionės organizatorius arba mažmeninio pardavimo agentas, kaip apibrėžta Direktyvos 90/314/EEB 2 straipsnio 2 ir 3 dalyse, išskyrus vežėją;
- r) rezervacija – konkrečios keleivių vežimo ar kruizo paslaugos užsakymas;

- s) terminalo operatorius – privatus ar viešasis subjektas, vykdančiantis veiklą valstybės narės teritorijoje, atsakingas už uosto terminalo administravimą ir valdymą;
- t) kruizas – keleivių vežimo jūrų ar vidaus vandenų keliais paslauga, teikiama tik pramogų ar laisvalaikio tikslais, papildomai teikiant nakvynės ir kitas paslaugas, trunkanti ilgiau nei dvi dienas (su nakvyne) laive;
- u) laivybos incidentas – laivo sudužimas, apsvertimas, susidūrimas ar užplaukimas ant seklos, sproginimas ar gaisras laive arba gedimas laive.

4 straipsnis

Bilietai ir nediskriminacinės sutarties sąlygos

1. Vežėjai keleiviui išduoda bilietą, išskyrus atvejus, kai pagal nacionalinės teisės aktus numatyti kiti dokumentai, suteikiantys teisę būti vežamam. Gali būti išduodamas elektroninis bilietas.
2. Nedarydami poveikio socialiniams tarifams, vežėjai ar bilietų pardavėjai plačiau visuomenei siūlo sutarties sąlygas ir tarifus tiesiogiai ar netiesiogiai nediskriminuodami galutinio vartotojo dėl jo nacionalinės priklausomybės arba dėl vežėjų ar bilietų pardavėjų įsisteigimo Sąjungoje vietos.

5 straipsnis

Kitos vykdančiosios šalys

1. Jei vykdyti pareigas pagal šį reglamentą pavedama vykdančiajam vežėjui, bilietų pardavėjui ar kitam asmeniui, vežėjas, kelionių agentas, kelionių operatorius ar terminalo operatorius, kuris pavedė vykdyti tokias pareigas bet kuriuo atveju atsako už veiksmus ir neveikimą, padarytus tos šalies einant jos tarnybos pareigas.
2. Be 1 dalies nuostatų, šaliai, kuriai vežėjas, kelionių agentas, kelionių operatorius ar terminalo operatorius pavedė vykdyti pareigas, pavestų pareigų atžvilgiu taikomos šio reglamento nuostatos, įskaitant nuostatas dėl atsakomybės ir atskirtimų.

6 straipsnis

Atsisakymo draudimas

Pagal šį reglamentą numatytos teisės ir pareigos negali būti apribotos arba jų atsisakyta, visų pirma į vežimo sutartį įtraukiant leidžiančią nukrypti arba ribojančiąją nuostatą.

II SKYRIUS

NEĮGALIŲJŲ IR RIBOTO JUDUMO ASMENŲ TEISĖS

7 straipsnis

Teisė būti vežamam

1. Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai negali atsisakyti rezervuoti, išduoti ar kitaip suteikti bilietą arba įlaipinti asmenis būtent dėl negalios arba riboto judumo.
2. Rezervacijos ir bilietai neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims siūlomi be papildomo mokesčio ir tokiais pačiomis sąlygomis kaip ir kitiems keleiviams.

8 straipsnis

Leidžiančios nukrypti nuostatos ir specialiosios sąlygos

1. Nukrypstant nuo 7 straipsnio 1 dalies, vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai gali atsisakyti rezervuoti, išduoti ar kitaip suteikti bilietą arba įlaipinti neįgalų ar riboto judumo asmenį:
- a) kad patenkintų taikomus saugos reikalavimus, nustatytus tarptautinėje, Sąjungos ar nacionalinėje teisėje, arba kad patenkintų saugos reikalavimus, kuriuos nustatė kompetentingos institucijos;
- b) kai dėl keleivinio laivo konstrukcijos ar uosto infrastruktūros ir įrangos, įskaitant uosto terminalus, minėtojo asmens įlaipinimas, išlaipinimas ar vežimas yra neįmanomas saugiomis ar eksploataciniu požiūriu tinkamomis priemonėmis.
2. Jeigu dėl 1 dalyje nurodytų priežasčių atsisakoma rezervuoti arba išduoti ar kitaip suteikti bilietą, vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai deda visas būtinas pastangas, kad atitinkamam asmeniui būtų pasiūlytas priimtinas alternatyvus vežimas naudojantis vežėjo teikiamomis keleivių vežimo paslaugomis ar kruizu.
3. Jei neįgalųjį arba riboto judumo asmenį, kuris turi rezervaciją ar bilietą ir atitinka 11 straipsnio 2 dalyje nustatytus reikalavimus, vis tiek atsisakoma įlaipinti dėl šio straipsnio 1 dalyje nurodytų priežasčių, tam asmeniui ir lydinčiam asmeniui, kaip nurodyta šio straipsnio 4 dalyje, suteikiama galimybė pasinaudoti teise atgauti sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu, kaip numatyta I priede. Teisė pasirinkti kelionę į pirmąją išvykimo vietą arba vykti kitu maršrutu suteikiama su sąlyga, kad bus įvykdyti visi saugos reikalavimai.

4. Jei tai tikrai būtina ir pagal tas pačias 1 dalyje nustatytas sąlygas vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai gali reikalauti, kad neįgalųjį ar riboto judumo asmenį lydėtų kitas asmuo, galintis suteikti neįgaliajam ar riboto judumo asmeniui reikalingą pagalbą. Keleivių vežimo paslaugos tokiam lydinčiajam asmeniui teikiamos nemokamai.

5. Kai vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai pasinaudoja 1 arba 4 dalimi, jie nedelsdami neįgalųjį arba riboto judumo asmenį informuoja apie konkrečias to priežastis. Neįgaliajam arba riboto judumo asmeniui paprašius, apie tas priežastis jam raštu pranešama ne vėliau kaip per penkias darbo dienas po to, kai pateiktas prašymas. Jei atsisakoma dėl 1 dalies a punkte nurodytų priežasčių, nurodomi taikomi saugos reikalavimai.

9 straipsnis

Prieinamumas ir informacija

1. Bendradarbiaudami su neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis, vežėjai ir terminalų operatoriai, prireikus pasitelkdami savo organizacijas, nustato arba taiko jau esamas nediskriminavimo principu grindžiamas prieigos sąlygas, taikomas neįgalųjų ir riboto judumo asmenų ir juos lydinčių asmenų vežimui. Apie prieigos sąlygas pranešama nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms.

2. Vežėjai ir terminalų operatoriai viešai fizine forma ar internete skelbia 1 dalyje numatytas prieigos sąlygas, jei paprašoma, prieinamais būdais ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams. Ypatingas dėmesys skiriamas neįgalųjų ir riboto judumo asmenų poreikiams.

3. Kelionių operatoriai suteikia galimybę susipažinti su 1 dalyje numatytomis prieigos sąlygomis, kurios taikomos kelionėms, įtrauktoms į jų organizuojamų, parduodamų ar siūlomų pirkti kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketus.

4. Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai užtikrina, kad visa svarbi informacija, įskaitant bilieto rezervavimą internete ir informaciją apie vežimo sąlygas, kelionės informaciją ir informaciją apie prieigos sąlygas, būtų teikiama neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims tinkamais ir prieinamais būdais. Asmenys, kuriems reikia pagalbos, bet kokiomis prieinamomis priemonėmis, įskaitant elektronines priemones arba trumpųjų pranešimų paslaugas (SMS), gauna patvirtinimą, kad pagalba bus teikiama.

10 straipsnis

Teisė į pagalbą uostuose ir laivuose

Atsižvelgdami į 9 straipsnio 1 dalyje numatytas prieigos sąlygas ir atitinkamose savo kompetencijos srityse, vežėjai ir terminalų operatoriai uostuose, įskaitant įlaipinimo bei išlaipinimo vietas, ir

laivuose nemokamai teikia II ir III prieduose nurodytą pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Jei įmanoma, pagalba prietaikoma individualiems neįgalaus ar riboto judumo asmens poreikiams.

11 straipsnis

Sąlygos, kuriomis teikiama pagalba

1. Vežėjai ir terminalų operatoriai atitinkamose savo kompetencijos srityse teikia pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, kaip nustatyta 10 straipsnyje, su sąlyga, kad:

a) vežėjui ar terminalo operatoriui bet kokiomis prieinamomis priemonėmis, įskaitant elektronines priemones arba SMS, pranešama apie tai, kad asmeniui reikės tokios pagalbos, likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki to laiko, kai reikės suteikti pagalbą, nebent keleivis ir vežėjas susitartų dėl trumpesnio pranešimo laikotarpio; ir

b) neįgalusis ar riboto judumo asmuo atvyksta į uostą arba nustatytą vietą, kaip nurodyta 12 straipsnio 3 dalyje:

i) vežėjo raštiškai nurodytu laiku, kuris turi būti ne anksčiau kaip likus 60 minučių iki paskelbto įlaipinimo laiko; arba

ii) jei įlaipinimo laikas nenurodytas, ne vėliau kaip likus 60 minučių iki paskelbto išvykimo laiko, nebent keleivis ir vežėjas susitartų dėl trumpesnio pranešimo laikotarpio.

2. Be to, kas paminėta 1 dalyje, neįgalieji arba riboto judumo asmenys rezervacijos metu arba iš anksto pirkdami bilietą praneša vežėjui apie savo konkrečius poreikius, susijusius su apgyvendinimu, sėdima vieta ar reikiamomis paslaugomis, arba jų poreikį vežtis medicininę įrangą, jeigu tie poreikiai yra žinomi tuo metu.

3. Pranešimas, pateikiamas pagal 1 dalies a punktą ir 2 dalį, visuomet gali būti pateikiamas kelionių agentui ar kelionių operatoriui, iš kurio perkamas bilietas. Kai su vienu bilietu galima keliauti keletą kartų, užtenka vieno pranešimo, jei pateikiama atitinkama informacija apie tai, kada bus keliaujama kitus kartus. Keleivis gauna patvirtinimą, kuriame nurodoma, kad buvo tinkamai pranešta apie pagalbos poreikį, kaip reikalaujama pagal 1 dalies a punktą ir 2 dalį.

4. Nepaisant to, kad pranešimas pagal 1 dalies a punkto ir 2 dalies nuostatas nepateiktas, vežėjai ir terminalų operatoriai deda visas įmanomas pastangas užtikrinti, kad pagalba būtų suteikta tokiu būdu, kad neįgalusis ar riboto judumo asmuo galėtų įsilaipinti į laivą, juo keliauti ir iš jo išsilaipinti.

5. Kai neįgalųjį arba riboto judumo asmenį lydi sertifikuotas šuo vedlys, tas šuo į laivą priimamas kartu su tuo asmeniu, jei vežėjui, kelionių agentui arba kelionių operatoriui apie tai pranešta vadovaujantis taikomomis nacionalinėmis taisyklėmis dėl sertifikuotų šunų vedlių vežimo keleiviniaisiais laivais, jeigu yra tokios taisyklės.

12 straipsnis

Pranešimų priėmimas ir susitikimo vietų nustatymas

1. Vežėjai, terminalų operatoriai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai imasi visų būtinų priemonių, kad būtų paprašyta pranešimų, daromų pagal 11 straipsnio 1 dalies a punktą ir 11 straipsnio 2 dalį, ir tie pranešimai būtų priimami. Ta pareiga taikoma visose jų prekybos vietose, įskaitant pardavimą telefonu ir internetu.

2. Jei kelionių agentai ar kelionių operatoriai gauna 1 dalyje nurodytą pranešimą, jie savo įprastu darbo laiku nedelsiant perduoda tą informaciją vežėjui ar terminalo operatoriui.

3. Vežėjai ir terminalų operatoriai uosto terminaluose, pastato viduje ar išorėje, nustato vietą, kurioje neįgalieji ar riboto judumo asmenys gali pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos. Ta vieta aiškiai pažymima ženklų ir joje prieinamais būdais teikiama pagrindinė informacija apie uosto terminalą ir teikiamą pagalbą.

13 straipsnis

Pagalbos kokybės standartai

1. Terminalų operatoriai ir vežėjai, eksploatuojantys uosto terminalus arba teikiantys keleivių vežimo paslaugas, kurie per praėjusius kalendorinius metus iš viso atliko daugiau kaip 100 000 keleivių vežimų komerciniais pagrindais, savo atitinkamose kompetencijos srityse nustato kokybės standartus, taikomus II ir III prieduose apibrėžtai pagalbai, ir atitinkamais atvejais per savo organizacijas, bendradarbiaudami su organizacijomis, atstovaujantiomis neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims, nustato išteklių poreikius tam, kad tie standartai būtų įgyvendinti.

2. Nustatant kokybės standartus visapusiškai atsižvelgiama į tarptautinius lygmeniu pripažintą politiką ir elgesio kodeksus, susijusius su palankesnių sąlygų keliaujantiems neįgaliesiems arba riboto judumo asmenims sudarymu, ypač į TJO rekomendaciją dėl keleivinių laivų konstrukcijos ir naudojimo siekiant atsižvelgti į vyresnio amžiaus ir neįgalųjų asmenų poreikius.

3. Vežėjai ir terminalų operatoriai fizine forma ar internete skelbia 1 dalyje numatytus kokybės standartus prieinamais būdais ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams.

14 straipsnis

Mokymas ir nurodymai

Nepažeisdami Tarptautinės konvencijos ir Jūrininkų rengimo, atestavimo ir budėjimo normatyvų kodekso ir taisyklių, priimtų pagal patikslintą Konvenciją dėl laivybos Reinu bei Konvenciją dėl laivybos Dunojumi tvarkos, vežėjai ir prireikus terminalų operatoriai nustato mokymo, susijusio su neįgaliaisiais, procedūras, įskaitant instrukcijas, ir užtikrina, kad:

- a) jų personalas, įskaitant ir bet kurios kitos vykdančiosios šalies įdarbintus darbuotojus, tiesiogiai teikiantis pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, būtų apmokytas arba gavęs instrukcijas, kaip nustatyta IV priedo A ir B dalyse;
- b) jų personalas, kuris paprastai yra atsakingas už bilietų rezervavimą ir pardavimą arba už keleivių įlaipinimą ir išlaipinimą, įskaitant bet kurios kitos vykdančiosios šalies įdarbintus darbuotojus, būtų apmokytas arba gavęs nurodymus, kaip nustatyta IV priedo A dalyje; ir
- c) a ir b punktuose minėtų kategorijų personalas palaiko savo kompetenciją, pvz., jie gauna nurodymus arba prireikus jiems rengiamas mokymas žinioms atnaujinti.

15 straipsnis

Kompensacija už judėjimo įrangą ar kitą specialią įrangą

1. Vežėjai ir terminalų operatoriai atsako už žalą, patirtą pametus ar sugadinus judėjimo įrangą ar kitą specialią įrangą, kurią naudojo neįgalusis ar riboto judumo asmuo, jei incidentas, dėl kurio padaryta žala, kilo dėl vežėjo ar terminalo operatoriaus kaltės ar aplaidumo. Daroma prielaida, kad nuostoliai dėl gabenimo metu kilusio incidento padaryti dėl vežėjo kaltės ar aplaidumo.

2. 1 dalyje nurodyta kompensacija atitinka atitinkamos įrangos pakeitimo kainą arba, atitinkamais atvejais, išlaidas, susijusias su taisymu.

3. 1 ir 2 dalys netaikomos tais atvejais, jei taikomas 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 392/2009 dėl keleivių vežėjų jūra atsakomybės avarių atveju ⁽¹⁾ 4 straipsnis.

4. Be to, dedamos visos pastangos, kad būtų greitai suteikta laikina pakeitinė įranga, kuri būtų tinkama alternatyva.

⁽¹⁾ OL L 131, 2009 5 28, p. 24.

III SKYRIUS

18 straipsnis

**VEŽĖJŲ IR TERMINALŲ OPERATORIŲ PAREIGOS KELIONĖS
PERTRAUKIMO ATVEJU**

16 straipsnis

Informavimas atšaukto ar atidėto išvykimo atveju

1. Jeigu keleivių vežimo paslauga ar kruizas atšaukiami arba išvykimas atidedamas, vežėjas arba atitinkamais atvejais terminalo operatorius kaip įmanoma greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš uosto terminalų išvykstančius keleivius arba, jei įmanoma, iš uostų išvykstančius keleivius apie padėtį ir nurodo numatomą išvykimo laiką bei numatomą atvykimo laiką, kai tik ši informacija žinoma.

2. Jeigu keleiviai dėl atšaukimo ar atidėjimo nespėja pasinaudoti jungiamąja vežimo paslauga, vežėjas ir atitinkamais atvejais terminalo operatorius imasi pagrįstų pastangų informuoti atitinkamus keleivius apie alternatyvias jungiamąsias vežimo paslaugas.

3. Vežėjas arba atitinkamais atvejais terminalo operatorius užtikrina, kad neįgalieji ar riboto judumo asmenys prieinamais būdais gautų informaciją, kurią privalomą pateikti pagal 1 ir 2 dalis.

17 straipsnis

Pagalbos teikimas atšaukto ar atidėto išvykimo atveju

1. Kai vežėjas pagrįstai numato, kad keleivių vežimo paslauga ar kruizas bus atšaukti arba išvykimas atidėtas ilgiau kaip 90 minučių nuo planuoto išvykimo laiko, iš uosto terminalų išvykstantiems keleiviams, atsižvelgiant į laukimo laiką, nemokamai pasiūloma užkandžių, patiekalų ar gaiviųjų gėrimų, jei jų yra arba jei jų įmanoma pristatyti dedant protingas pastangas.

2. Tuo atveju, kai išvykimas atšaukiamas arba atidedamas, ir dėl to keleiviui tampa būtina pasilikti vieną ar daugiau naktų arba ilgiau nei jis ketino, vežėjas, jei ir kai fiziškai įmanoma, iš uosto terminalų išvykstantiems keleiviams pasiūlo ne tik užkandžių, patiekalų ar gaiviųjų gėrimų, kaip numatyta 1 dalyje, bet ir nemokamą nakvynę laive ar sausumoje, taip pat transportą tarp uosto terminalo ir apsistojimo vietos. Vežėjas gali apriboti bendras nakvynės sausumoje išlaidas kiekvienam keleiviui, neįskaitant transporto tarp uosto terminalo ir apsistojimo vietos, iki 80 EUR už naktį ir kompensuoti ne daugiau kaip už tris naktis.

3. Taikydamas 1 ir 2 dalis, vežėjas ypatingą dėmesį skiria neįgalųjų ir riboto judumo keleivių bei juos lydinių asmenų poreikiams.

**Maršruto pakeitimas ir sumokėtos sumos grąžinimas
atšaukto ar atidėto išvykimo atveju**

1. Kai vežėjas pagrįstai numato, kad keleivių vežimo paslauga bus atšaukta arba išvykimas iš uosto terminalo atidėtas ilgiau kaip 90 minučių, keleiviui nedelsiant siūloma pasirinkti:

- vykti į galutinę atvykimo vietą kitu maršrutu panašiomis kelionės sąlygomis, kaip nustatyta vežimo sutartyje, jei yra galimybė, – kuo anksčiau, ir be jokio papildomo mokesčio;
- už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą ir atitinkamais atvejais nemokamą grįžimo į pradinę išvykimo vietą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, paslaugą, jei yra galimybė, – kuo anksčiau.

2. Jei keleivių vežimo paslauga atšaukiama arba išvykimas iš uosto atidedamas ilgiau kaip 90 minučių, keleiviai turi teisę į tokį maršruto pakeitimą arba už bilietą sumokėtos sumos sugražinimą iš vežėjo.

3. Sumokėta suma grąžinama, kaip numatyta 1 dalies b punkte ir 2 dalyje, per septynias dienas grynaisiais pinigais, elektroniniu banko pervedimu, banko pavedimu arba banko čekiais, sugražinant visą bilieto kainos sumą, už kurią jis buvo įsigytas, už neįvykusią kelionės dalį ar dalis ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis, jei pagal keleivio pradinį kelionės planą kelionė netenka prasmės. Jei keleivis sutinka, už bilietą sumokėta suma taip pat gali būti grąžinta čekiais ir (arba) gali būti kompensuota suteikiant kitas paslaugas, kurių vertė atitinka sumokėtą bilieto kainą, jei sąlygos (ypač susijusios su galiojimo laikotarpiu ir paskirties vieta) yra lanksčios.

19 straipsnis

Bilieto kainos kompensavimas atidėto atvykimo atveju

1. Neprarasdami teisės būti vežamais, keleiviai iš vežėjo gali reikalauti kompensacijos, jei į galutinę atvykimo vietą jie bus atvežami vėliau nei nustatyta vežimo sutartyje. Minimali kompensavimo suma yra 25 % bilieto kainos, jei vėluojama ne mažiau kaip:

- vieną valandą, kai planuota kelionė trunka ne ilgiau kaip keturias valandas;
- dvi valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip keturias valandas, bet neviršija aštuonių valandų;
- tris valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip aštuonias valandas, bet neviršija 24 valandų; arba
- šešias valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip 24 valandas.

Jei vėlavimas dvigubai viršija a–d punktuose nustatytą laiką, kompensacija yra 50 % bilieto kainos.

2. Keleiviai, kurie turi nuolatinį bilietą ar sezoninį bilietą, ir kurie šių bilietų galiojimo laikotarpiu nuolat susidūrė su atidėtais atvykimais, gali reikalauti atitinkamos kompensacijos pagal vežėjo nustatytas kompensavimo taisykles. Šiose taisyklėse nurodomi vėlavimo atvykti nustatymo ir kompensacijos apskaičiavimo kriterijai.

3. Kompensacija apskaičiuojama remiantis kaina, kurią keleivis faktiškai sumokėjo už keleivių vežimo paslaugą, kurią buvo vėluojama suteikti.

4. Tais atvejais, kai keliaujama į abi puses, kompensacija už vėlavimą atvykti keliaujant pirmyn arba keliaujant atgal apskaičiuojama nuo pusės kainos, sumokėtos už vežimą naudojantis ta keleivių vežimo paslauga.

5. Kompensacija išmokama per vieną mėnesį nuo prašymo dėl kompensacijos pateikimo. Kompensacija gali būti išmokėta čekiais ir (arba) suteikiant kitas paslaugas, jei sąlygos, visų pirma susijusios su galiojimo laiku ir paskirties vieta, yra lanksčios. Keleiviui paprašius, kompensacija išmokama pinigais.

6. Iš kompensacijos už bilieto kainą neišskaičiuojamos finansinio sandorio tvarkymo išlaidos, pavyzdžiui, mokesčiai, išlaidos už pokalbius telefonu ar pašto ženklus. Vežėjai gali nustatyti mažiausią sumą, kurios neviršijus kompensacija nebus mokama. Ši mažiausia suma turi būti ne didesnė kaip 6 EUR.

20 straipsnis

Išimtys

1. 17, 18 ir 19 straipsniai netaikomi keleiviams, turintiems nenustatytos datos bilietus tol, kol nenustatoma išvykimo data, išskyrus keleivius, turinčius nuolatinį ar sezoninį bilietą.

2. 17 ir 19 straipsniai netaikomi, jei apie išvykimo atšaukimą ar atidėjimą keleiviui pranešama prieš jam nusiperkant bilietą arba jei išvykimas atšaukiamas ar atidedamas dėl keleivio kaltės.

3. 17 straipsnio 2 dalis netaikoma, kai vežėjas įrodo, kad atidėjimo ar atšaukimo priežastis yra oro sąlygos, keliančios grėsmę saugiam laivo eksploatavimui.

4. 19 straipsnis netaikomas, kai vežėjas įrodo, kad atšaukimo ar atidėjimo priežastis yra oro sąlygos, keliančios grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, arba ypatingos aplinkybės, trukdančios teikti keleivių vežimo paslaugą, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

21 straipsnis

Kiti ieškiniai

Nė viena šio reglamento nuostata netrukdo keleiviams reikalauti atlyginti žalą, patirtą atšaukus ar atidėjus vežimo paslaugas, nacionaliniuose teismuose pagal nacionalinę teisę, taip pat pagal Direktyvą 90/314/EEB.

IV SKYRIUS

INFORMAVIMĄ IR SKUNDUS REGLAMENTUOJANČIOS BENDROSIOS TAISYKLĖS

22 straipsnis

Teisė gauti informaciją apie kelionę

Vežėjai ir terminalų operatoriai savo atitinkamos kompetencijos srityse kelionės metu teikia keleiviams atitinkamą informaciją būdais, kurie yra visiems prieinami, ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams. Ypatingas dėmesys skiriamas neįgalųjų ir riboto judumo asmenų poreikiams.

23 straipsnis

Informacija apie keleivių teises

1. Vežėjai, terminalų operatoriai ir, jei taikoma, uostų direkcijos savo atitinkamos kompetencijos srityse užtikrina, kad informacija apie keleivių teises pagal šį reglamentą būtų viešai prieinama laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose. Informacija teikiama, kai įmanoma, prieinamais būdais ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams. Teikiant šią informaciją, ypatingas dėmesys skiriamas neįgalųjų ir riboto judumo asmenų poreikiams.

2. Siekdami įvykdyti 1 dalyje nurodytą informavimo reikalavimą, vežėjai, terminalų operatoriai ir prirėkus uostų direkcijos gali naudoti Komisijos visomis oficialiomis Europos Sąjungos institucijų kalbomis parengtą ir jiems prieinamą šio reglamento nuostatų santrauką.

3. Vežėjai, terminalų operatoriai ir, jei taikoma, uostų direkcijos laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose tinkamu būdu praneša keleiviams atitinkamos valstybės narės pagal 25 straipsnio 1 dalies nuostatas paskirtos įstaigos kontaktinius duomenis.

24 straipsnis

Skundai

1. Vežėjai ir terminalų operatoriai nustato arba taiko galiojančią prieinamą skundų, susijusių su šiame reglamente numatytais teisėmis ir pareigomis, nagrinėjimo tvarką.

2. Jei keleivis, kuriam taikomas šis reglamentas, pageidauja vežėjui arba terminalo operatoriui pateikti skundą, jis pateikia jį per du mėnesius nuo tos dienos, kai paslauga buvo ar turėjo būti suteikta. Per vieną mėnesį nuo skundo gavimo vežėjas ar terminalo operatorius praneša keleiviui, kad jo skundas yra patenkintas, atmetas ar kad tebevyksta jo nagrinėjimas. Terminas galutiniam atsakymui pateikti yra ne ilgesnis kaip du mėnesiai nuo skundo gavimo dienos.

V SKYRIUS

VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR NACIONALINĖS VYKDYMO UŽTIKRINIMO ĮSTAIGOS

25 straipsnis

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos

1. Kiekviena valstybė narė paskiria naują ar esamą įstaigą ar įstaigas, atsakingas už šio reglamento nuostatų, susijusių su keleivių vežimo paslaugomis ir kruizais, kai vežama iš jos teritorijoje esančių uostų, ir keleivių vežimo paslaugomis, kai vežama iš trečiosios šalies į tokius uostus, vykdymo užtikrinimą. Kiekviena įstaiga imasi reikiamų priemonių užtikrinti, kad būtų laikomasi šio reglamento.

Kiekviena įstaiga veiklos organizavimo, finansavimo sprendimų, teisinės struktūros ir sprendimų priėmimo požiūriu yra nepriklausoma nuo komercinių interesų.

2. Valstybės narės praneša Komisijai apie įstaigą ar įstaigas, paskirtas remiantis šiuo straipsniu.

3. Keleivis pagal 1 dalį paskirtai kompetentingai įstaigai arba bet kuriai kitai valstybės narės paskirtai kompetentingai įstaigai pagal nacionalinę teisę gali pateikti skundą dėl galimo šio reglamento pažeidimo. Kompetentinga įstaiga per protingą laikotarpį pateikia keleiviams pagrįstus atsakymus į jų skundus.

Valstybė narė gali nuspręsti:

a) kad skundą, susijusį su sritimi, kurioje taikomas šis reglamentas, keleivis pirmiausia pateikia vežėjui arba terminalo operatoriui; ir (arba)

b) kad nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga arba bet kuri kita valstybės narės paskirta kompetentinga įstaiga veikia kaip apeliacinė įstaiga, kuri nagrinėja pagal 24 straipsnį neišspręstus skundus.

4. Valstybės narės, nusprendusios tam tikroms paslaugoms taikyti išimtį pagal 2 straipsnio 4 dalį, užtikrina, kad veiktų panašus keleivių teisių užtikrinimo mechanizmas.

26 straipsnis

Vykdymo užtikrinimo ataskaita

Ne vėliau kaip 2015 m. birželio 1 d. ir vėliau kas dvejus metus pagal 25 straipsnį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos paskelbia savo praėjusių dvejų kalendorinių metų veiklos ataskaitą, kurioje visų pirma aprašomi veiksmai, kurių buvo imtasi siekiant įgyvendinti šio reglamento nuostatas, pateikiama išsami informacija apie tai, kokios sankcijos taikytos, ir statistiniai duomenys apie skundus bei taikytas sankcijas.

27 straipsnis

Vykdymo užtikrinimo įstaigų bendradarbiavimas

25 straipsnio 1 dalyje nurodytos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos keičiasi informacija apie savo darbą ir sprendimų priėmimo principus bei praktiką tokiu mastu, kuris būtinas siekiant užtikrinti nuoseklų šio reglamento taikymą. Komisija joms padeda vykdyti tą užduotį.

28 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų už šio reglamento nuostatų pažeidimus, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių, kad jos būtų įgyvendintos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios. Valstybės narės ne vėliau kaip 2012 m. gruodžio 18 d. praneša Komisijai apie tas taisykles ir priemones bei nedelsiant praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29 straipsnis

Ataskaita

Ne vėliau kaip 2015 m. gruodžio 19 d. Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento veikimo ir poveikio ataskaitą. Prireikus prie ataskaitos pridedami pasiūlymai dėl teisės aktų, kuriais papildomos šio reglamento nuostatos arba kuriais šis reglamentas iš dalies keičiamas.

30 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dalinis pakeitimas

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 priedas papildomas šiuo punktu:

„18. 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių (*).

(*) OL L 334, 2010 12 17, p. 1.“

31 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Jis taikomas nuo 2012 m. gruodžio 18 d.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Strasbūre 2010 m. lapkričio 24 d.

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas
J. BUZEK

Tarybos vardu
Pirmininkas
O. CHASTEL

I PRIEDAS

NEĮGALIŲJŲ IR RIBOTO JUDUMO ASMENŲ TEISĖ ATGAUTI SUMOKĖTĄ SUMĄ ARBA VYKTI KITU MARŠRUTU, KAIP NURODYTA 8 STRAIPSNYJE

1. Kai daroma nuoroda į šį priedą, neįgaliesiems arba riboto judumo asmenims siūloma pasirinkti:
 - a) — galimybę per septynias dienas atgauti visą perkant bilietą sumokėtą sumą grynaisiais pinigais, elektroniniu banko pervedimu, banko pavedimu arba banko čekiu už neįvykusią kelionės dalį ar dalis ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis, jei pagal keleivio pradinį kelionės planą kelionė netenka prasmės, taip pat tam tikrais atvejais, — grįžimo į pradinę išvykimo vietą paslaugą, jei yra galimybė, – kuo anksčiau; arba
 - b) vykti į galutinę atvykimo vietą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, kitu maršrutu be jokio papildomo mokesčio ir panašiomis kelionės sąlygomis, jei yra galimybė, – kuo anksčiau; arba
 - c) vykti į galutinę atvykimo vietą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, kitu maršrutu, panašiomis kelionės sąlygomis vėliau kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra bilietų.
 2. 1 dalies a punktas taip pat taikomas keleiviams, kurių kelionės sudaro dalį paketo, išskyrus teisę atgauti sumokėtą sumą, kai tokia teisė įgyjama pagal Direktyvą 90/314/EEB.
 3. Jei mieste ar regione yra keli uostai ir vežėjas siūlo keleiviui kelionę į kitą uostą nei nurodytasis keleivio rezervuotame biliete, vežėjas padengia keleivio nuvykimo iš to kito uosto į keleivio rezervuotame biliete nurodytą uostą arba į kitą netolimą su keleiviu sutartą paskirties vietą išlaidas.
-

II PRIEDAS

PAGALBA UOSTUOSE, ĮSKAITANT ĮLAIPINIMO BEI IŠLAIPINIMO VIETAS, KAIP NURODYTA 10 IR 13 STRAIPSNIUOSE

1. Pagalba ir tvarka, būtinos, kad neigaliems asmenims ir riboto judumo asmenims būtų sudarytos sąlygos:
 - pranešti apie jų atvykimą į uosto terminalą arba, jei įmanoma, į uostą ir apie jų prašymą suteikti pagalbą,
 - iš įėjimo vietos nuvykti į registracijos vietą, jei tokia yra, arba iki laivo,
 - prireikus užsiregistruoti ir užregistruoti bagažą,
 - iš registracijos vietos, jei tokia yra, nuvykti iki laivo per emigracijos ir saugumo tarnybas,
 - įsilaipinti į laivą, prireikus naudojantis keltuvais, neįgaliųjų vežimėliais ar kita reikiama pagalba,
 - iš įėjimo į laivą vietos nuvykti iki savo sėdimų vietų ir (arba) zonos,
 - laikyti ir atsiimti bagažą laive,
 - iš savo vietų nuvykti iki išėjimo iš laivo vietos,
 - išlipti iš laivo, prireikus naudojantis keltuvais, neįgaliųjų vežimėliais ar kita reikiama pagalba,
 - prireikus atsiimti bagažą ir pereiti per imigracijos ir muitinės tarnybas,
 - iš bagažo salės arba išlaipinimo vietos nuvykti į nustatytą išėjimo vietą,
 - prireikus patekti į tualetą patalpas, jei tokios yra.
 2. Kai neįgaliajam arba riboto judumo asmeniui padeda lydintis asmuo, šiam asmeniui, jei paprašoma, turi būti sudarytos sąlygos teikti reikiamą pagalbą uoste ir įsilaipinant bei išsilaipinant.
 3. Paslaugos, susijusios su visa būtina judėsenos įranga, įskaitant elektrinius vežimėlius.
 4. Laikinas sugadintos arba pamestos judumo įrangos pakeitimas įranga, kuri būtų tinkama alternatyva.
 5. Tam tikrais atvejais sertifikuotų šunų vedlių priežiūra sausumoje.
 6. Būtinos informacijos apie įlaipinimą ir išlaipinimą perdavimas prieinamais būdais.
-

*III PRIEDAS***PAGALBA LAIVUOSE, AIP NURODYTA 10 IR 13 STRAIPSNIUOSE**

1. Sertifikuotų šunų vedlių vežimas laivu laikantis nacionalinių taisyklių.
 2. Medicininės įrangos ir judėsenos įrangos, būtinos neigaliajam arba riboto judumo asmeniui, įskaitant elektrinius vežimėlius, vežimas.
 3. Būtinausios informacijos apie kelionę pranešimas prieinamais būdais.
 4. Dedamos visos pagrįstos pastangos, jei paprašoma, kad neigaliesiems ar riboto judumo asmenims būtų paskirta jų poreikius atitinkanti sėdimoji vieta, laikantis saugos reikalavimų ir jei tokių vietų yra.
 5. Prireikus suteikiama pagalba patekti į tualetą patalpas, jei tokios yra.
 6. Jei neigaliajam ar riboto judumo asmeniui padeda jį lydintis asmuo, vežėjas deda visas protingas pastangas, kad tokiam asmeniui būtų paskirta sėdima vieta arba kajutė šalia to neigaliojo ar riboto judumo asmens.
-

IV PRIEDAS

MOKYMAS, ĮSKAITANT INSTRUKCIJAS, SUSIJĘS SU NEĮGALUMU, KAIP NURODYTA 14 STRAIPSNYJE

A. Mokymas, įskaitant instrukcijas, siekiant informuoti apie neįgalumą

Mokymas, įskaitant instrukcijas, siekiant informuoti apie neįgalumą, apima šiuos aspektus:

- informavimą, kaip tinkamai elgtis su keleiviais, turinčiais fizinę, jutiminę (klausos ir regos), nefizinę negalią ar mokymosi sutrikimų, įskaitant žinias, kaip atskirti skirtingus asmenų, kurių judumas, orientacija ar bendravimas gali būti sutrikę, gebėjimus,
- kliūtis, su kuriomis susiduria neįgalieji ar riboto judumo asmenys, įskaitant požiūrį į juos, aplinkos ir (arba) fizines bei organizacines kliūtis,
- informaciją apie sertifikuotus šunis vedlius, įskaitant tokio šuns vedlio vaidmenį ir poreikius,
- kaip elgtis netikėtomis aplinkybėmis,
- socialinius įgūdžius ir bendravimo su klausos, regos ar kalbos negalią turinčiais žmonėmis bei žmonėmis su mokymosi sutrikimais būdus,
- bendras žinias apie TJO rekomendacijas dėl keleivinių laivų konstrukcijos ir naudojimo, atsižvelgiant į vyresnio amžiaus ir neįgaliųjų asmenų poreikius.

B. Pagalbos teikimo neįgaliesiems mokymas, įskaitant instrukcijas

Pagalbos teikimo neįgaliesiems mokymas, įskaitant instrukcijas, apima šiuos aspektus:

- kaip padėti neįgaliųjų vežimėliu besinaudojančiam asmeniui atsisėsti į neįgaliųjų vežimėlį ir iš jo pakilti,
 - pagalbos neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, keliaujantiems su sertifikuotu šunimi vedliu, teikimo įgūdžius, įskaitant tokių šunų vaidmenį ir poreikius,
 - kaip lydėti regos negalią turinčius keleivius bei tinkamai elgtis su sertifikuotais šunimis vedliais ir juos vežti,
 - kaip atskirti įrangos, galinčios padėti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, rūšis ir žinoti, kaip atsargiai naudotis tokia įranga,
 - naudojamąsi įranga, skirta padėti išlaipinti ir išsilaipinti, ir tinkamas pagalbos išlaipinant ir išsilaipinant procedūras, užtikrinančias neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų saugumą ir orumą,
 - suvokimą, kad reikalinga patikima ir profesionali pagalba. Taip pat suvokimą, kad kai kurie neįgalieji ir riboto judumo asmenys kelionės metu gali jaustis pažeidžiami dėl to, kad yra priklausomi nuo teikiamos pagalbos,
 - kaip suteikti pirmąją pagalbą.
-