

I

(Acte legislative)

REGULAMENTE

REGULAMENTUL (UE) NR. 1177/2010 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

din 24 noiembrie 2010

privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 91 alineatul (1) și articolul 100 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară ⁽²⁾,

întrucât:

- (1) Acțiunea Uniunii în domeniul transportului maritim și pe căi navigabile interioare ar trebui să se concentreze, printre altele, pe asigurarea unui înalt nivel de protecție pentru pasageri, care să fie comparabil cu cel asigurat de alte moduri de transport. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.
- (2) Deoarece pasagerii care utilizează transportul maritim și pe căi navigabile interioare reprezintă partea vulnerabilă în cadrul unui contract de transport, tuturor pasagerilor ar

trebui să li se asigure un nivel minim de protecție. Nicio dispoziție nu ar trebui să împiedice operatorii de transport să ofere pasagerilor condiții contractuale mai bune decât cele prevăzute de prezentul regulament. În același timp, scopul prezentului regulament nu este acela de a interveni în relațiile comerciale dintre întreprinderi în ceea ce privește transportul de mărfuri. În special, acordurile dintre un operator de transport rutier de marfă și un operator de transport nu ar trebui interpretate ca reprezentând contracte de transport încheiate în sensul prezentului regulament și, prin urmare, acestea nu ar trebui să confere operatorului de transport rutier de marfă sau angajaților săi, în cazul unor întârzieri, dreptul la despăgubiri, în temeiul prezentului regulament.

- (3) Protecția pasagerilor ar trebui să acopere nu doar serviciile de transport de pasageri între porturi situate pe teritoriul statelor membre, ci și serviciile de transport de pasageri între respectivele porturi și porturi situate în afara teritoriului statelor membre, ținând seama de riscul denaturării concurenței pe piața transportului de pasageri. Prin urmare, termenul de „operator de transport din Uniune” ar trebui, în sensul prezentului regulament, să fie interpretat cât mai larg posibil, fără însă a afecta alte acte juridice ale Uniunii, cum ar fi Regulamentul (CEE) nr. 4056/86 al Consiliului din 22 decembrie 1986 de stabilire a regulilor detaliate de aplicare a dispozițiilor articolelor 85 și 86 din tratat transportului maritim ⁽³⁾ și Regulamentul (CEE) nr. 3577/92 al Consiliului din 7 decembrie 1992 de aplicare a principiului liberei circulații a serviciilor la transporturile maritime în interiorul statelor membre (cabotaj maritim) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ JO C 317, 23.12.2009, p. 89.

⁽²⁾ Poziția Parlamentului European din 23 aprilie 2009 (JO C 184 E, 8.7.2010, p. 293), poziția Consiliului în primă lectură din 11 martie 2010 (JO C 122 E, 11.5.2010, p. 19), poziția Parlamentului European (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) din 6 iulie 2010 și decizia Consiliului din 11 octombrie 2010.

⁽³⁾ JO L 378, 31.12.1986, p. 4.

⁽⁴⁾ JO L 364, 12.12.1992, p. 7.

- (4) Piața internă a serviciilor de transport pentru pasageri pe mare și pe căi navigabile interioare ar trebui să ofere avantaje pentru cetățeni în general. Prin urmare, persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, cauzată de handicap, vârstă sau de orice alt factor, ar trebui să aibă posibilitatea de a utiliza servicii de transport pentru pasageri și croaziere similare celor oferite altor cetățeni. Persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi ca toți ceilalți cetățeni în ceea ce privește libertatea de a circula, libertatea de a alege și dreptul de a nu fi discriminați.
- (5) Statele membre ar trebui să promoveze utilizarea transportului public și a biletelor integrate pentru a optimiza utilizarea și interoperabilitatea diferitelor moduri de transport și operatori.
- (6) În temeiul articolului 9 din Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități și pentru a oferi persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă posibilitatea de a călători pe mare și pe căi navigabile interioare în condiții comparabile cu cele de care beneficiază ceilalți cetățeni, ar trebui să se adopte norme referitoare la nediscriminare și la asistența necesară pe durata călătoriei acestora. Aceste persoane ar trebui, așadar, să fie acceptate la bordul navei și să nu li se refuze dreptul de a călători, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate pe considerente de siguranță, constatate de autoritățile competente. Aceste persoane ar trebui să beneficieze de dreptul la asistență în porturi și la bordul navelor de pasageri. În scopul incluziunii sociale, persoanele respective ar trebui să beneficieze de această asistență gratuită. Operatorii de transport ar trebui să prevadă condițiile de acces, utilizând, de preferință, sistemul de standardizare european.
- (7) La luarea deciziilor cu privire la proiectarea de noi porturi și terminale și în cadrul lucrărilor majore de reamenajare, organismele responsabile pentru aceste instalații ar trebui să ia în considerare nevoile persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă, în special în ceea ce privește accesibilitatea, ținând seama în mod special de cerințele care decurg din principiul „proiectare pentru toți”. Operatorii de transport ar trebui să țină seama de aceste nevoi și atunci când iau decizii privind proiectarea unor nave de pasageri noi sau renovate, în conformitate cu Directiva 2006/87/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 de stabilire a cerințelor tehnice pentru navele de navigație interioară ⁽¹⁾ și cu Directiva 2009/45/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 6 mai 2009 privind normele și standardele de siguranță pentru navele de pasageri ⁽²⁾.
- (8) Asistența oferită în porturile situate pe teritoriul unui stat membru ar trebui, printre altele, să permită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă să se deplaseze din punctul de sosire în port până la nava de pasageri și de la nava de pasageri până la punctul de plecare din port, precum și să se îmbarce și să debarce.
- (9) În organizarea asistenței pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, precum și în pregătirea personalului aferent, operatorii de transport ar trebui să coopereze cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu dizabilități sau ale persoanelor cu mobilitate redusă. În cadrul acestei activități, operatorii de transport ar trebui, de asemenea, să ia în considerare dispozițiile Convenției internaționale și ale Codului privind standardele de pregătire a navigatorilor, brevetare/atestare și efectuare a serviciului de cart, precum și Recomandarea Organizației Maritime Internaționale (OMI) privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu dizabilități.
- (10) Dispozițiile referitoare la îmbarcarea persoanelor cu dizabilități sau a persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui să nu aducă atingere dispozițiilor generale privind îmbarcarea pasagerilor, instituite prin normele internaționale, europene sau naționale în vigoare.
- (11) Actele juridice ale Uniunii referitoare la drepturile pasagerilor ar trebui să țină seama de nevoile pasagerilor, în special de cele ale persoanelor cu dizabilități și ale celor cu mobilitate redusă, de a utiliza diferite moduri de transport și de a se putea transfera ușor între acestea, sub rezerva normelor de siguranță aplicabile, referitoare la operarea navelor.
- (12) Pasagerii ar trebui să fie informați corespunzător în caz de anulare sau întârziere în prestarea oricărui serviciu de transport de pasageri sau croazieră. Aceste informații ar trebui să ajute pasagerii să facă aranjamentele necesare și, dacă este cazul, să obțină informații suplimentare privind conexiunile alternative.
- (13) Inconveniențele întâmpinate de pasageri ca urmare a anulării sau întârzierii îndelungate a călătoriei ar trebui să fie reduse. În acest scop, pasagerii ar trebui să beneficieze de asistență corespunzătoare și să aibă posibilitatea de a-și anula călătoria și de a li se rambursa costul biletelor sau de a fi redirecționați în condiții satisfăcătoare. Cazarea adecvată pentru pasageri poate să nu conste neapărat în camere de hotel, ci în orice altă cazare adaptată disponibilă, în funcție în special de circumstanțele legate de fiecare situație specifică, vehiculele pasagerilor și caracteristicile navei. În acest sens și în cazuri justificate corespunzător legate de circumstanțe extraordinare și urgente, operatorii de transport ar trebui să poată beneficia pe deplin de facilitățile corespunzătoare disponibile, în cooperare cu autoritățile civile.

(1) JO L 389, 30.12.2006, p. 1.

(2) JO L 163, 25.6.2009, p. 1.

- (14) Operatorii de transport ar trebui să plătească despăgubiri pasagerilor în caz de anulare sau întârziere a unui serviciu pentru pasageri, pe baza unui procentaj din prețul biletului, cu excepția cazurilor în care anularea sau întârzierea este generată de condiții meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei sau are loc în circumstanțe extraordinare care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile.
- (15) În conformitate cu principiile general acceptate, operatorilor de transport ar trebui să le revină sarcina de a dovedi că anularea sau întârzierea a fost cauzată de astfel de condiții meteorologice sau circumstanțe extraordinare.
- (16) Condițiile meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei ar trebui să includă, fără a se limita la acestea, vânturile puternice, marea agitată, curenții puternici, condițiile dificile legate de starea gheții și niveluri ale apei foarte ridicate sau scăzute, uragane, tornade și inundații.
- (17) Circumstanțele extraordinare ar trebui să includă, fără a se limita la acestea, dezastrele naturale, precum incendiile și cutremurele, atacurile teroriste, războaiele și conflictele armate militare sau civile, insurecțiile, confiscările de natură militară sau ilegală, conflictele de muncă, debarcarea oricărei persoane bolnave, rănite sau decedate, operațiunile de căutare și salvare pe mare sau pe căile navigabile interioare, măsurile necesare protecției mediului, deciziile adoptate de organismele de gestionare a traficului sau de autoritățile portuare sau deciziile adoptate de autoritățile competente privind ordinea și siguranța publică, precum și acoperirea nevoilor urgente de transport.
- (18) Operatorii de transport ar trebui să coopereze în vederea adoptării de acorduri la nivel național sau european, cu participarea părților interesate, a asociațiilor profesionale și a asociațiilor de consumatori, pasageri, persoane cu dizabilități și persoane cu mobilitate redusă, în vederea îmbunătățirii îngrijirii și asistenței oferite pasagerilor ori de câte ori călătoria acestora este întreruptă, cu precădere în caz de întârzieri prelungite sau de anulare a călătoriei. Organismele naționale responsabile de punerea în aplicare ar trebui informate cu privire la aceste măsuri.
- (19) Curtea de Justiție a Uniunii Europene a hotărât deja că problemele care conduc la anulări sau întârzieri pot fi acoperite de noțiunea de circumstanțe extraordinare numai în măsura în care acestea se datorează unor evenimente care nu sunt inerente exercitării normale a activității operatorului de transport în cauză și asupra cărora acesta nu are control efectiv. Ar trebui reținut faptul că condițiile meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei nu țin, într-adevăr, de controlul efectiv al operatorului de transport.
- (20) Prezentul regulament nu ar trebui să afecteze drepturile pasagerilor prevăzute de Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite ⁽¹⁾. Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice în cazurile în care un pachet de servicii pentru circuite este anulat din alte motive decât anularea serviciilor de transport de pasageri sau a croazierei.
- (21) Pasagerii ar trebui să fie pe deplin informați, într-un format accesibil tuturor, cu privire la drepturile pe care le au în baza prezentului regulament, astfel încât să își poată exercita efectiv aceste drepturi. Drepturile pasagerilor ar trebui să includă obținerea de informații referitoare la serviciul de transport de pasageri sau la croazieră, înaintea și pe durata călătoriei. Toate informațiile esențiale oferite pasagerilor ar trebui, de asemenea, furnizate în formate accesibile persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, aceste formate accesibile permițând pasagerilor să acceseze aceleași informații redactate, de exemplu, în format textual, Braille, video, audio și/sau electronic.
- (22) Pasagerii ar trebui să-și poată exercita drepturile prin intermediul unor proceduri de contestare adecvate și accesibile puse în aplicare de operatorii de transport și operatorii terminalelor în cadrul domeniilor lor de competență respective sau, după caz, prin depunerea de plângeri la organismul sau organismele desemnate în acest sens de statul membru în cauză. Operatorii de transport și operatorii terminalelor ar trebui să răspundă plângerilor pasagerilor într-un termen determinat, având în vedere faptul că absența unui răspuns la o plângere ar putea antrena răspunderea acestora.
- (23) Ținând seama de procedurile instituite de un stat membru pentru depunerea plângerilor, o plângere referitoare la asistența acordată într-un port sau la bordul unei nave ar trebui adresată de preferință organismului sau organismelor desemnate pentru asigurarea aplicării prezentului regulament în statul membru pe teritoriul căruia se află portul de îmbarcare și, în ceea ce privește serviciile de transport de pasageri dintr-o țară terță, în statul membru unde se află portul de debarcare.
- (24) Statele membre ar trebui să garanteze respectarea prezentului regulament și să desemneze unul sau mai multe organisme competente care să supravegheze și să asigure aplicarea regulamentului. Acest lucru nu afectează drepturile pasagerilor de a introduce acțiuni în instanță în temeiul legislației naționale.
- (25) Organismul sau organismele desemnate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament ar trebui să fie independente de interese comerciale. Fiecare stat membru ar trebui să desemneze cel puțin un organism care, dacă este

⁽¹⁾ JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

cazul, să aibă competența și capacitatea de a investiga reclamațiile individuale și de a facilita soluționarea litigiilor. Pasagerii ar trebui să aibă dreptul de a primi un răspuns bine argumentat din partea organismului desemnat, într-un termen rezonabil. Având în vedere importanța unor statistici fiabile pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, în special pentru asigurarea unei puneri în aplicare coerente pe întreg teritoriul Uniunii, rapoartele elaborate de aceste organisme ar trebui, dacă este posibil, să includă statistici referitoare la reclamații și cursul dat acestora.

- (26) Statele membre ar trebui să stabilească regimul sancțiunilor aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și să garanteze aplicarea respectivelor sancțiuni. Sancțiunile ar trebui să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.
- (27) Deoarece obiectivele prezentului regulament, și anume asigurarea unui nivel ridicat și echivalent de protecție și de asistență pentru pasageri în toate statele membre și garantarea faptului că operatorii economici operează în condiții armonizate în cadrul pieței interne, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre și, în consecință, având în vedere amploarea sau efectele acțiunii, pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității astfel cum este enunțat la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestor obiective.
- (28) Aplicarea prezentului regulament ar trebui să se bazeze pe dispozițiile Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul privind cooperarea pentru protecția consumatorului) ⁽¹⁾. Prin urmare, regulamentul respectiv ar trebui să fie modificat în consecință.
- (29) Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ⁽²⁾ ar trebui respectată și aplicată cu strictețe pentru a se garanta respectarea vieții private a persoanelor fizice și juridice, precum și pentru a garanta că informațiile și rapoartele solicitate sunt utilizate doar pentru îndeplinirea obligațiilor prevăzute de prezentul regulament și că acestea nu sunt utilizate în detrimentul unor astfel de persoane.
- (30) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, astfel cum se menționează în articolul 6 din Tratatul privind Uniunea Europeană,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

⁽¹⁾ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

Obiectul

Prezentul regulament stabilește norme pentru transportul maritim și pe căi navigabile interioare în ceea ce privește:

- (a) nediscriminarea pasagerilor în ceea ce privește condițiile de transport oferite de operatori de transport;
- (b) nediscriminarea și asistența pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă;
- (c) drepturile pasagerilor în cazuri de anulare sau întârziere;
- (d) informații minime care trebuie furnizate pasagerilor;
- (e) soluționarea plângerilor;
- (f) norme generale de asigurare a aplicării.

Articolul 2

Domeniu de aplicare

- (1) Prezentul regulament se aplică pentru pasagerii care călătoresc:
 - (a) prin intermediul serviciilor de pasageri, în cazul în care portul de îmbarcare este situat pe teritoriul unui stat membru;
 - (b) prin intermediul serviciilor de pasageri, în cazul în care portul de îmbarcare este situat în afara teritoriului unui stat membru, iar portul de debarcare este situat pe teritoriul unui stat membru, cu condiția ca serviciul să fie operat de un operator de transport din Uniune, astfel cum este definit la articolul 3 litera (e);
 - (c) într-o croazieră, în cazul în care portul de îmbarcare este situat pe teritoriul unui stat membru. Cu toate acestea, articolul 16 alineatul (2), articolul 18, articolul 19 și articolul 20 alineatele (1) și (4) nu se aplică acestor pasageri.
- (2) Prezentul regulament nu se aplică pentru pasagerii care călătoresc:
 - (a) pe nave autorizate să transporte până la 12 pasageri;
 - (b) pe nave al căror echipaj responsabil de operarea navei este compus din maximum trei persoane sau atunci când distanța parcursă cu ajutorul serviciului de transport de pasageri în totalitatea sa este de mai puțin de 500 de metri într-un singur sens;
 - (c) în excursii și circuite de vizitare a obiectivelor turistice, altele decât croazierele; sau

(d) pe nave care nu sunt propulsate prin mijloace mecanice, precum și pe nave de pasageri istorice și copii individuale ale acestora, concepute înainte de 1965 și construite în cea mai mare parte din materiale originale, certificate să transporte până la 36 de pasageri.

(3) Statele membre pot, pentru o perioadă de doi ani de la 18 decembrie 2012, să scutească de la aplicarea prezentului regulament navele maritime cu un tonaj brut mai mic de 300 de tone care operează în transportul intern, cu condiția ca drepturile pasagerilor în temeiul prezentului regulament să fie asigurate în mod adecvat în temeiul legislației naționale.

(4) Statele membre pot acorda o derogare de la aplicarea prezentului regulament pentru serviciile de transport de pasageri acoperite de obligațiile de serviciu public, de contractele de servicii publice sau de serviciile integrate, cu condiția ca drepturile pasagerilor în temeiul prezentului regulament să fie garantate în mod comparabil în temeiul legislației naționale.

(5) Fără a aduce atingere dispozițiilor din Directiva 2006/87/CE și din Directiva 2009/45/CE, nicio dispoziție din prezentul regulament nu trebuie interpretată ca reprezentând cerințe tehnice care să oblige operatorii de transport, operatorii terminalelor sau alte entități să modifice sau să înlocuiască nave, infrastructuri, porturi sau terminale ale porturilor.

Articolul 3

Definiții

În scopul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

- (a) „persoană cu dizabilități” sau „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când utilizează mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), a unui handicap sau a unei deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de handicap sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor la nevoile acesteia;
- (b) „teritoriul unui stat membru” înseamnă teritoriul căruia i se aplică Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, astfel cum se menționează la articolul 355 din tratat, în condițiile prevăzute la respectivul articol;
- (c) „condiții de acces” înseamnă standarde relevante, linii directe și informații despre accesibilitatea terminalelor porturilor și a navelor, inclusiv facilitățile acestora pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă;
- (d) „operator de transport” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de turism, un agent de voiaj sau un vânzător de bilete, ce oferă publicului larg transport prin servicii de transport de călători sau croaziere;
- (e) „operator de transport din Uniune” înseamnă un operator de transport stabilit pe teritoriul unui stat membru sau care oferă transport prin servicii de transport de pasageri către sau de pe teritoriul unui stat membru;
- (f) „serviciu de transport de pasageri” înseamnă un serviciu comercial de transport de pasageri pe mare sau pe căi navigabile interioare, efectuat după un orar publicat;
- (g) „servicii integrate” înseamnă serviciile interconectate de transport într-o zonă geografică determinată, cu un singur serviciu de informații, un singur regim de taxare a biletelor și un singur orar de transport;
- (h) „operator de transport de fapt” înseamnă o persoană, alta decât operatorul de transport, care efectuează de fapt transportul, integral sau parțial;
- (i) „cale navigabilă interioară” înseamnă un curs de apă interior navigabil, natural sau artificial, sau un sistem de cursuri de apă interconectate, utilizate pentru transport, cum ar fi lacuri, râuri sau canale sau orice combinație între acestea;
- (j) „port” înseamnă un loc sau o zonă geografică constituită din lucrări de îmbunătățire și din instalații de natură să permită primirea unei nave pe care se îmbarcă și de pe care debarcă de obicei pasagerii;
- (k) „terminalul portului” înseamnă un terminal, operat de un operator de transport sau un operator al terminalului, într-un port prevăzut cu instalații, cum ar fi ghișee de îmbarcare, ghișee de bilete sau saloane, și personal pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor care călătoresc cu servicii de pasageri sau care se află în croazieră;
- (l) „navă” înseamnă un vas utilizat pentru navigația pe mare sau pe căi navigabile interioare;
- (m) „contract de transport” înseamnă un contract de transport între un operator de transport și un pasager, în vederea pres-tării unuia sau mai multor servicii de transport de pasageri sau a uneia sau mai multor croaziere;
- (n) „bilet” înseamnă un document valabil sau altă dovadă a unui contract de transport;
- (o) „vânzător de bilete” înseamnă orice vânzător cu amănuntul care încheie contracte de transport în numele unui operator de transport;
- (p) „agent de voiaj” înseamnă orice vânzător cu amănuntul care acționează în numele unui pasager sau al unui operator de turism pentru încheierea unor contracte de transport;
- (q) „operator de turism” înseamnă un organizator sau vânzător cu amănuntul, altul decât un operator de transport, în sensul articolului 2 punctele 2 și 3 din Directiva 90/314/CEE;
- (r) „rezervare” înseamnă rezervarea unei plecări specifice prin intermediul unui serviciu de transport de pasageri sau a unei croaziere;

- (s) „operatorul terminalului” înseamnă un organism privat sau public pe teritoriul unui stat membru responsabil de administrarea și gestionarea unui terminal al portului;
- (t) „croazieră” înseamnă un serviciu de transport pe mare sau pe căi navigabile interioare exploatat exclusiv în scop de agrement sau recreativ, completat de servicii de cazare și de alte facilități, care durează mai mult de două șederi peste noapte la bord;
- (u) „incident maritim” înseamnă naufragiu, răsturnare, coliziune sau eșuare a navei, explozie sau incendiu la bord sau defectarea navei.

Articolul 4

Biletele și condițiile contractuale nediscriminatorii

- (1) Operatorul de transport emite un bilet pasagerului, cu excepția cazului în care, în temeiul legislației naționale, dreptul la transport este conferit de alte documente. Un bilet poate fi emis în format electronic.
- (2) Fără a aduce atingere tarifelor sociale, condițiile contractuale și tarifele aplicate de operatori de transport sau de vânzătorii de bilete sunt oferite publicului larg fără vreo discriminare directă sau indirectă privind naționalitatea clientului final sau privind locul în care este stabilit operatorul de transport sau vânzătorul de bilete în cadrul Uniunii.

Articolul 5

Alte părți de fapt

- (1) În cazul în care îndeplinirea obligațiilor operatorului de transport în temeiul prezentului regulament a fost încredințată unui operator de transport de fapt, vânzător de bilete sau oricărei alte persoane, operatorul de transport, agentul de voiaj, operatorul de turism sau operatorul terminalului care a încredințat aceste obligații este, cu toate acestea, răspunzător pentru actele și omisiunile respectivului operator de transport de fapt care a acționat în cadrul atribuțiilor sale de serviciu.
- (2) În plus față de alineatul (1), partea căreia i s-a încredințat îndeplinirea unei obligații de către operatorul de transport, agentul de voiaj, operatorul de turism sau operatorul terminalului intră, de asemenea, sub incidența dispozițiilor prezentului regulament, inclusiv sub incidența dispozițiilor privind răspunderea și mijloacele de apărare, în ceea ce privește obligația încredințată.

Articolul 6

Inadmisibilitatea renunțării

Drepturile și obligațiile în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei renunțări sau limitări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

CAPITOLUL II

DREPTURILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ȘI ALE PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

Articolul 7

Dreptul la transport

- (1) Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot refuza să accepte o rezervare, să emită sau să pună la dispoziție un bilet sau să îmbarce persoane pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă ca atare.
- (2) Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități și a persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare și în aceleași condiții ca și pentru ceilalți pasageri.

Articolul 8

Derogări și condiții speciale

- (1) Prin derogare de la articolul 7 alineatul (1), operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism pot refuza să accepte o rezervare, să emită sau să pună la dispoziție în alt mod un bilet sau să îmbarce o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă:
- (a) pentru a îndeplini cerințele legate de siguranță aplicabile, prevăzute de legislația internațională, a Uniunii sau națională, sau pentru a îndeplini cerințele legate de siguranță stabilite de autoritățile competente;
- (b) în cazul în care proiectarea navei de pasageri sau infrastructura și echipamentul portului, inclusiv ale terminalelor portului, fac ca îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanei în cauză să fie imposibilă de o manieră sigură și fezabilă din punct de vedere operațional.
- (2) În cazul refuzului de a accepta o rezervare sau de a emite sau de a pune la dispoziție în alt mod un bilet pentru unul dintre motivele prezentate la alineatul (1), operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a propune persoanei în cauză o soluție alternativă acceptabilă de transport cu un serviciu de pasageri sau o croazieră operate de operatorul de transport.
- (3) În cazul în care unei persoane cu dizabilități sau unei persoane cu mobilitate redusă, care deține o rezervare sau are un bilet și care a respectat cerințele de la articolul 11 alineatul (2), i se refuză în orice mod îmbarcarea în temeiul prezentului regulament, respectivei persoane și oricărui însoțitor al acesteia menționat la alineatul (4) din prezentul articol li se oferă posibilitatea de a alege între rambursarea costului biletului și redirectionare, după cum se prevede în anexa I. Dreptul de a alege rambursarea banilor sau redirectionarea este condiționat de îndeplinirea tuturor cerințelor în materie de siguranță.

(4) În cazul în care este strict necesar și în aceleași condiții ca cele prevăzute la alineatul (1), operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism pot solicita ca o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană care să poată oferi asistența de care persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă are nevoie. În ceea ce privește serviciile de pasageri, respectiva persoană însoțitoare beneficiază de transport gratuit.

(5) În cazul în care operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism recurg la alineatele (1) sau (4), aceștia informează imediat persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă cu privire la motivele specifice ale deciziei luate. La cerere, respectivele motive sunt notificate în scris persoanei cu dizabilități sau persoanei cu mobilitate redusă nu mai târziu de cinci zile lucrătoare de la data cererii. În cazul unui refuz în conformitate cu alineatul (1) litera (a), se face trimitere la cerințele de siguranță aplicabile.

Articolul 9

Accesibilitate și informare

(1) În cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu dizabilități sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, operatorii de transport și operatorii terminalelor instituie sau pun în aplicare, acolo unde este cazul prin organizațiile lor, condiții de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu dizabilități, al persoanelor cu mobilitate redusă și al însoțitorilor. La cerere, condițiile de acces se comunică organismelor naționale responsabile de punerea în aplicare.

(2) Condițiile de acces prevăzute la alineatul (1) sunt puse la dispoziția publicului de către operatorii de transport și operatorii terminalelor în mod fizic sau on-line, în formate accesibile, la cerere, și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor. Se acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă.

(3) Operatorii de turism pun la dispoziție condițiile de acces menționate la alineatul (1) care se aplică în cazul călătoriilor incluse în pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite pe care le organizează, le vând sau le oferă spre vânzare.

(4) Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că toate informațiile pertinente, inclusiv în ceea ce privește rezervarea și informațiile on-line, privind condițiile de transport, informațiile despre călătorie și condițiile de acces sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă. Persoanele care au nevoie de asistență primesc confirmarea privind această asistență prin orice mijloace disponibile, inclusiv mijloace electronice sau prin serviciul de mesaje scurte (SMS).

Articolul 10

Dreptul la asistență în porturi și la bordul navelor

Sub rezerva condițiilor de acces prevăzute la articolul 9 alineatul (1), operatorii de transport și operatorii terminalelor, în cadrul

domeniilor lor de competență respective, oferă asistență gratuită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, după cum se specifică în anexele II și III, în porturi, inclusiv în timpul îmbarcării și debarcării, precum și la bordul navelor. Dacă este posibil, asistența este adaptată la nevoile individuale ale persoanei cu dizabilități sau cu mobilitate redusă.

Articolul 11

Condițiile în care se asigură asistența

(1) În cadrul domeniilor lor de competență respective, operatorii de transport și operatorii terminalelor le oferă asistență persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, după cum se prevede la articolul 10, cu condiția ca:

(a) operatorului de transport sau operatorului terminalului să îi fie notificată, prin orice mijloace disponibile, inclusiv prin mijloace electronice sau SMS, nevoia persoanei de o astfel de asistență cel târziu cu 48 de ore înainte ca asistența să fie necesară, cu excepția cazurilor în care pasagerul și operatorul de transport sau operatorul terminalelor convin asupra unui termen mai scurt; și

(b) ca persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă să se prezinte în persoană în port sau la punctul desemnat, astfel cum se menționează la articolul 12 alineatul (3):

(i) la momentul prevăzut în scris de operatorul de transport, care să nu fie cu mai mult de 60 de minute înainte de ora de îmbarcare anunțată; sau,

(ii) dacă nu s-a stabilit nicio oră de îmbarcare, cu cel puțin 60 de minute înainte de ora de plecare anunțată, cu excepția cazului în care pasagerul și operatorul de transport sau operatorul terminalelor convin asupra unui termen mai scurt.

(2) În plus față de alineatul (1), persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă, în momentul rezervării sau al cumpărării în avans a biletului, notifică operatorului de transport necesitățile lor specifice legate de cazare, de locul pe scaun sau de serviciile necesare sau în ceea ce privește necesitatea de a aduce echipamente medicale, cu condiția ca necesitatea să fie cunoscută în respectivul moment.

(3) O notificare efectuată în conformitate cu alineatul (1) litera (a) și cu alineatul (2) poate fi transmisă întotdeauna agentului de voiaj sau operatorului de turism de la care a fost achiziționat biletul. În cazul în care biletul permite mai multe călătorii, este suficientă o singură notificare, cu condiția să se ofere informațiile adecvate privind orarele următoarelor călătorii. Pasagerul primește o confirmare prin care se atestă notificarea nevoilor de asistență în conformitate cu alineatul (1) litera (a) și cu alineatul (2).

(4) În cazul în care nu se face nicio notificare în conformitate cu alineatul (1) litera (a) și cu alineatul (2), operatorii de transport și operatorii terminalelor depun toate eforturile necesare pentru a se asigura că asistența este oferită astfel încât persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă să poată să se îmbarce, să debarce și să călătorească pe navă.

(5) În cazul în care o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă este însoțită de un câine-însoțitor recunoscut, respectivul câine este acceptat împreună cu respectiva persoană, cu condiția ca operatorul de transport, agentul de voiaj sau operatorul de turism să fie informat în conformitate cu normele naționale aplicabile privind transportul câinilor-însoțitori recunoscuți la bordul navelor de pasageri, în cazul în care există asemenea norme.

Articolul 12

Primirea notificărilor și desemnarea punctelor de întâlnire

(1) Operatorii de transport, operatorii terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru solicitarea notificărilor, precum și pentru primirea notificărilor efectuate în conformitate cu articolul 11 alineatul (1) litera (a) și articolul 11 alineatul (2). Această obligație se aplică la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzărilor prin telefon și on-line.

(2) În cazul în care agenții de voiaj sau operatorii de turism primesc notificarea menționată la alineatul (1), aceștia, în cadrul orelor lor normale de birou, transferă fără întârziere informația către operatorul de transport sau către operatorul terminalului.

(3) Operatorii de transport și operatorii terminalelor desemnează un punct în interiorul sau în afara terminalelor porturilor la care persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și pot solicita asistență. Respectivul punct trebuie să fie clar semnalizat și să furnizeze, în formate accesibile, informații de bază referitoare la terminalul portului și la asistența oferită.

Articolul 13

Standarde de calitate pentru asistență

(1) Operatorii terminalelor și operatorii de transport care exploatează terminale de porturi sau servicii de transport de pasageri care totalizează peste 100 000 de mișcări de pasageri comerciali pe parcursul anului calendaristic precedent stabilesc, în cadrul domeniilor lor de competență respective, standarde de calitate pentru asistența specificată în anexele II și III și determină, acolo unde este cazul prin organizațiile lor, cerințele privind resursele necesare pentru respectarea acestor standarde, în colaborare cu organizațiile reprezentative ale pasagerilor cu dizabilități sau ale pasagerilor cu mobilitate redusă.

(2) La stabilirea standardelor privind calitatea se ține seama întru totul de politicile și codurile de conduită recunoscute pe plan internațional privind facilitarea transportului pentru persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă, în special de Recomandarea OMI privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri, pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu dizabilități.

(3) Standardele de calitate prevăzute la alineatul (1) sunt puse la dispoziția publicului de către operatorii de transport și operatorii terminalelor în mod fizic sau on-line, în formate accesibile și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor.

Articolul 14

Formare și instrucțiuni

Fără a aduce atingere Convenției internaționale și Codului privind standardele de pregătire a navigatorilor, brevetare/atestare și efectuare a serviciului de cart și regulamentelor adoptate în temeiul Convenției revizuite privind navigația pe Rin și al Convenției privind regimul navigației pe Dunăre, operatorii de transport și, după caz, operatorii terminalelor instituie proceduri de formare privind dizabilitățile, inclusiv instrucțiuni, și se asigură că:

- (a) personalul lor, inclusiv cei angajați de către orice alte părți de fapt, care oferă asistență directă persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, este format sau primește instrucțiuni după cum se menționează în anexa IV părțile A și B;
- (b) personalul lor care este responsabil de rezervarea și vânzarea de bilete sau de îmbarcare și debarcare, inclusiv persoanele angajate de o altă parte de fapt, este format sau primește instrucțiuni după cum se menționează în anexa IV partea A; și
- (c) categoriile de personal menționate la literele (a) și (b) își mențin competențele, de exemplu prin instrucțiuni sau cursuri de perfecționare, atunci când este cazul.

Articolul 15

Despăgubirile pentru echipamentul de mobilitate sau alte echipamente specifice

(1) Operatorii de transport și operatorii terminalelor răspund pentru prejudiciile cauzate de pierderea sau avariarea echipamentului de mobilitate sau a altor echipamente specifice folosite de o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă, dacă incidentul care a cauzat pierderea s-a produs din vina sau neglijența operatorului de transport sau a operatorului terminalului. Vina sau neglijența operatorului de transport se prezumă în cazul unui prejudiciu cauzat de un incident maritim.

(2) Despăgubirea menționată la alineatul (1) corespunde valorii de înlocuire a echipamentului în cauză sau, dacă este cazul, costurilor pentru reparații.

(3) Alineatele (1) și (2) nu se aplică în cazul în care se aplică articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 392/2009 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 aprilie 2009 privind răspunderea în caz de accident a operatorilor de transport de persoane pe mare ⁽¹⁾.

(4) De asemenea, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid un echipament înlocuitor temporar, care să reprezinte o alternativă adecvată.

⁽¹⁾ JO L 131, 28.5.2009, p. 24.

CAPITOLUL III

OBLIGAȚIILE OPERATORILOR DE TRANSPORT ȘI ALE OPERATORILOR DE TERMINALE ÎN CAZUL ÎNTRERUPERII CĂLĂTORIEI*Articolul 16***Informații în cazul anulării sau întârzierii plecărilor**

(1) În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu de transport de pasageri sau a unei croaziere, pasagerii care pleacă din terminalele porturilor sau, dacă este posibil, pasagerii care pleacă din porturi sunt informați de către operatorul de transport sau, după caz, de către operatorul terminalului în legătură cu situația, cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după ora planificată pentru plecare, și în legătură cu ora de plecare estimată și ora de sosire estimată, de îndată ce această informație este disponibilă.

(2) Dacă pasagerii pierd un serviciu de transport de legătură din cauza unei anulări sau a unei întârzieri, operatorul de transport și, după caz, operatorul terminalului fac eforturi rezonabile pentru a informa pasagerii respectivi despre legăturile alternative.

(3) Operatorul de transport sau, după caz, operatorul terminalului se asigură că persoanele cu dizabilități sau persoanele cu mobilitate redusă primesc informațiile necesare în temeiul alineatelor (1) și (2) în formate accesibile.

*Articolul 17***Asistența în cazul anulării sau întârzierii plecărilor**

(1) În cazul în care un operator de transport estimează în mod rezonabil că plecarea unui serviciu de transport de pasageri sau a unei croaziere va fi anulată sau va avea o întârziere mai mare de 90 de minute de la ora stabilită pentru plecare, pasagerilor care pleacă de la terminalele porturilor li se oferă, gratuit, gustări, mese sau băuturi răcoritoare, în funcție de durata așteptării, cu condiția ca acestea să fie disponibile sau să poată fi livrate în mod rezonabil.

(2) În cazul în care, din cauza unei anulări sau a unei întârzieri a unei plecări, devine necesară șederea pentru o noapte sau mai multe sau o ședere suplimentară față de cea dorită de pasageri, operatorul de transport, unde și atunci când este fizic posibil, le oferă în mod gratuit pasagerilor care pleacă din terminalele porturilor cazare adecvată la bord sau pe uscat, precum și transportul între terminalul portului și locul de cazare, pe lângă gustările, mesele sau băuturile răcoritoare menționate la alineatul (1). Pentru fiecare pasager, operatorul de transport poate limita costul total al cazării pe uscat la 80 EUR pe noapte pentru maximum trei nopți, sumă care nu include transportul de la terminalul portului până la locul de cazare și invers.

(3) În aplicarea dispozițiilor de la alineatele (1) și (2), operatorul de transport acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă și ale oricăror persoane însoțitoare ale acestora.

*Articolul 18***Redirecționare și rambursare în cazul anulării sau întârzierii plecărilor**

(1) În cazul în care un operator de transport estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui transport de pasageri de la un terminal al portului va fi anulată sau întârziată cu peste 90 de minute, pasagerilor li se oferă imediat alegerea între:

- (a) redirecționarea către destinația finală, în condiții de transport comparabile și fără costuri suplimentare, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă;
- (b) rambursarea prețului biletului și, atunci când este relevant, transportul de întoarcere gratuit la punctul inițial de plecare cu prima ocazie posibilă, astfel cum este prevăzut în contractul de transport.

(2) În cazul în care plecarea dintr-un port a unui transport de pasageri este anulată sau are o întârziere mai mare de 90 de minute, pasagerii au dreptul la o astfel de redirecționare sau la rambursarea prețului biletului de către operatorul de transport.

(3) Rambursarea prețului biletului, prevăzută la alineatul (1) litera (b) și la alineatul (2), se efectuează în termen de șapte zile, în numerar, prin virament bancar electronic, ordin de plată sau cec bancar, la prețul plătit la cumpărarea biletului, pentru partea sau părțile neefectuate din călătorie și pentru partea sau părțile de călătorie deja efectuate, în cazul în care călătoria nu mai servește scopului inițial stabilit de pasager. Cu acordul pasagerului, rambursarea prețului integral al biletului poate lua și forma unor bonuri valorice și/sau a altor servicii având aceeași valoare cu prețul de cumpărare a biletului, cu condiția ca termenii să fie flexibili, în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația.

*Articolul 19***Despăgubiri pentru prețul biletului în cazul unei întârzieri la sosire**

(1) Fără a-și pierde dreptul la transport, pasagerii pot solicita despăgubiri de la operatorul de transport dacă sunt confrunțați cu o întârziere la destinația finală, astfel cum este prevăzut în contractul de transport. Nivelul minim al despăgubirii este de 25 % din prețul biletului pentru o întârziere de cel puțin:

- (a) o oră, în cazul unei călătorii programate de până la patru ore;
- (b) două ore, în cazul unei călătorii programate de peste patru ore, dar care nu depășește opt ore;
- (c) trei ore, în cazul unei călătorii programate de peste opt ore, dar care nu depășește 24 de ore; sau
- (d) șase ore, în cazul unei călătorii programate de peste 24 de ore.

În cazul în care întârzierea depășește de peste două ori durata prevăzută la literele (a)-(d), despăgubirea este de 50 % din prețul biletului.

(2) Călătorii care dețin un permis de călătorie sau un abonament și care se confruntă cu întârzieri repetate la sosire pe perioada de valabilitate a abonamentului sau a permisului lor pot solicita o despăgubire adecvată în conformitate cu condițiile privind despăgubirile ale operatorului de transport. Aceste condiții cuprind criteriile de stabilire a existenței unei întârzieri la sosire și de calcul al despăgubirilor.

(3) Valoarea despăgubirii se calculează în funcție de prețul pe care călătorul l-a plătit efectiv pentru serviciul de transport de pasageri aflat în întârziere.

(4) În cazul în care transportul se referă la o călătorie dus-întors, valoarea despăgubirii pentru întârzierea la sosire fie la dus, fie la întors se calculează în raport cu jumătate din prețul plătit pentru transport de către serviciul respectiv de transport de pasageri.

(5) Despăgubirile se achită în termen de o lună de la data depunerii cererii de despăgubire. Despăgubirile pot fi achitate sub formă de bonuri și/sau alte servicii, cu condiția ca termenii să fie flexibili, în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația. Despăgubirile vor fi achitate în numerar, la solicitarea pasagerilor.

(6) Din despăgubirea reprezentând prețul biletului nu se scad costurile ocazionate de tranzacția financiară precum taxele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale. Operatorii de transport pot introduce un prag minim sub care nu se plătesc despăgubiri. Acest prag nu poate fi mai mare de 6 EUR.

Articolul 20

Exonerări

(1) Articolele 17, 18 și 19 nu se aplică pasagerilor care dețin bilete deschise atât timp cât ora plecării nu este precizată, cu excepția pasagerilor care dețin un permis de călătorie sau un abonament.

(2) Articolele 17 și 19 nu se aplică în cazul în care pasagerul este informat cu privire la anulare sau la întârziere înaintea cumpărării biletului sau dacă anularea sau întârzierea se produc din vina pasagerului.

(3) Articolul 17 alineatul (2) nu se aplică atunci când operatorul de transport dovedește că anularea sau întârzierea sunt cauzate de condiții meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei.

(4) Articolul 19 nu se aplică în cazul în care operatorul de transport dovedește că anularea sau întârzierea este generată de condiții meteorologice care pun în pericol operarea în siguranță a navei sau de circumstanțe extraordinare care împiedică derularea serviciului de transport de pasageri, care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Articolul 21

Alte plângeri

Nicio dispoziție din prezentul regulament nu poate împiedica pasagerii să solicite, în conformitate cu legislația națională și prin intermediul instanțelor naționale, despăgubiri pentru pierderi generate de anularea sau întârzierea serviciilor de transport, inclusiv în temeiul Directivei 90/314/CEE.

CAPITOLUL IV

REGULI GENERALE PRIVIND INFORMAȚIILE ȘI PLÂNGERILE

Articolul 22

Dreptul la informații despre călătorie

Operatorii de transport și operatorii terminalelor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, le oferă pasagerilor informații corespunzătoare pe tot parcursul călătoriei, în formate accesibile tuturor și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor. O atenție deosebită este acordată nevoilor persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă.

Articolul 23

Informații privind drepturile pasagerilor

(1) Operatorii de transport, operatorii terminalelor și, după caz, autoritățile portuare se asigură că, în cadrul domeniilor lor de competență respective, informațiile privind drepturile pasagerilor în temeiul prezentului regulament sunt puse la dispoziția publicului la bordul navelor, în porturi, dacă este posibil, și în terminalele porturilor. Informațiile sunt oferite, pe cât posibil, în formate accesibile și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor. Atunci când se oferă aceste informații, se acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

(2) Pentru a respecta această cerință de informare menționată la alineatul (1), operatorii de transport, operatorii terminalelor și, dacă este cazul, autoritățile portuare pot utiliza un rezumat al dispozițiilor prezentului regulament pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene și pus la dispoziția acestora.

(3) La bordul navelor, în porturi, dacă este cazul, și în terminalele porturilor, operatorii de transport, operatorii terminalelor și, dacă este cazul, autoritățile portuare informează călătorii în mod corespunzător cu privire la datele de contact ale organismului responsabil de asigurarea aplicării desemnat de statul membru în conformitate cu articolul 25 alineatul (1).

Articolul 24**Plângeri**

(1) Operatorii de transport și operatorii terminalelor pun la punct sau dispun de un mecanism accesibil pentru soluționarea plângerilor legate de drepturile și obligațiile reglementate de prezentul regulament.

(2) În cazul în care un pasager căruia i se aplică prezentul regulament dorește să adreseze operatorului de transport sau operatorului terminalului o plângere, pasagerul o adresează în termen de două luni de la data prestării serviciului sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului. În termen de o lună de la data primirii plângerii, operatorul de transport sau operatorul terminalului notifică pasagerului dacă plângerea sa este considerată întemeiată, respinsă sau este încă analizată. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească două luni de la data primirii plângerii.

CAPITOLUL V

**ASIGURAREA APLICĂRII ȘI ORGANISMELE NAȚIONALE
RESPONSABILE CU ASIGURAREA APLICĂRII****Articolul 25****Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării**

(1) Fiecare stat membru numește un organism sau organisme, noi sau existente, care să răspundă de asigurarea aplicării prezentului regulament în ceea ce privește serviciile de transport de pasageri și croazierele din porturile situate pe teritoriul său și serviciile de transport de pasageri dintr-o țară terță către respectivele porturi. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea prezentului regulament.

Fiecare organism este independent de interese comerciale în ce privește organizarea sa, deciziile sale de finanțare, structura sa juridică și mecanismul său de luare a deciziilor.

(2) Statele membre informează Comisia cu privire la organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol.

(3) Orice pasager poate adresa, în conformitate cu legislația națională, o plângere organismului competent desemnat în temeiul alineatului (1) sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament. Organismul competent oferă pasagerilor un răspuns bine argumentat la plângerea lor, într-un termen rezonabil.

Un stat membru poate decide că:

(a) într-o primă etapă, pasagerul trebuie să adreseze operatorului de transport sau operatorului terminalului plângerea prevăzută de prezentul regulament; și/sau

(b) că organismul național responsabil cu asigurarea aplicării sau orice alt organism competent desemnat de statul membru are rolul de organism în fața căruia se poate introduce o cale de atac pentru plângerile nesoluționate în temeiul articolului 24.

(4) Statele membre care au ales să scutească anumite servicii în temeiul articolului 2 alineatul (4) se asigură că există un mecanism comparabil de asigurare a respectării drepturilor pasagerilor.

Articolul 26**Raport cu privire la asigurarea aplicării**

Până la 1 iunie 2015 și, ulterior, la fiecare doi ani, organismele responsabile cu asigurarea aplicării desemnate în temeiul articolului 25 publică un raport referitor la activitatea desfășurată în cursul celor doi ani precedenți, raport care conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a dispozițiilor prezentului regulament, informații cu privire la sancțiunile aplicate și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate.

Articolul 27**Cooperarea între organismele responsabile cu asigurarea aplicării**

Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, menționate la articolul 25 alineatul (1), fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea, principiile și practicile de adoptare a deciziilor, în măsura în care este necesar pentru punerea în aplicare coerentă a prezentului regulament. Comisia susține aceste organisme în respectivul demers.

Articolul 28**Sancțiuni**

Statele membre stabilesc regimul sancțiunilor aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute sunt eficiente, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică respectivele norme și măsuri Comisiei până la 18 decembrie 2012 și notifică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară.

CAPITOLUL VI

DISPOZIȚII FINALE**Articolul 29****Raportul**

Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului până la 19 decembrie 2015 un raport cu privire la funcționarea și efectele prezentului regulament. Raportul trebuie însoțit, dacă este cazul, de propuneri legislative de punere în aplicare în și mai mare detaliu a dispozițiilor prezentului regulament sau de modificare a acestuia.

Articolul 30

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 se adaugă următorul punct:

„18. Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile persoanelor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare (*).

(*) JO L 334, 17.12.2010, p. 1.”

Articolul 31

Intrarea în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la 18 decembrie 2012.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Strasbourg, 24 noiembrie 2010.

Pentru Parlamentul European
Președintele
J. BUZEK

Pentru Consiliu
Președintele
O. CHASTEL

ANEXA I

DREPTUL LA RAMBURSARE SAU LA REDIRECȚIONARE PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ, ASTFEL CUM ESTE MENȚIONAT LA ARTICOLUL 8

1. Acolo unde se face trimitere la prezenta anexă, persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă li se oferă următoarele opțiuni:
 - (a) — rambursarea, în termen de șapte zile, a costului integral al biletului, în numerar, prin virament bancar electronic, ordin de plată sau cec bancar, la prețul plătit la cumpărarea lui, pentru partea sau părțile neefectuate din călătorie și pentru partea sau părțile de călătorie deja efectuate, în cazul în care călătoria nu mai servește scopului inițial stabilit de pasager, plus, dacă este cazul,
 - transportul de întoarcere la punctul inițial de plecare, cu prima ocazie posibilă; sau
 - (b) redirecționarea către destinația finală, fără a solicita plata unor sume suplimentare și în condiții de transport comparabile, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă; sau
 - (c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, către destinația finală, la o dată ulterioară stabilită de comun acord cu pasagerul, în funcție de disponibilitatea biletelor.
 2. Alineatul (1) litera (a) se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror călătorii fac parte dintr-un pachet de servicii, cu excepția dreptului la rambursare, atunci când un asemenea drept este prevăzut de Directiva 90/314/CEE.
 3. Atunci când, în cazul în care un oraș sau o regiune are mai multe porturi, un operator de transport oferă unui pasager o călătorie către un port alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea, operatorul de transport suportă costurile aferente transferului pasagerului de la portul alternativ la cel pentru care s-a făcut rezervarea inițială sau către o altă destinație din apropiere, convenită împreună cu pasagerul.
-

ANEXA II

ASISTENȚA ÎN PORTURI, INCLUSIV LA ÎMBARCARE ȘI LA DEBARCARE, ASTFEL CUM SE MENȚIONEAZĂ LA ARTICOLELE 10 ȘI 13

1. Asistență și măsuri necesare pentru a permite persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă:
 - să își anunțe sosirea într-un terminal al portului sau, dacă este posibil, într-un port și solicitarea de asistență;
 - să se deplaseze dintr-un punct de intrare până la ghișeul de îmbarcare, dacă există, sau până la navă;
 - să își îmbarce și săși i înregistreze bagajele, dacă este cazul;
 - să se deplaseze de la ghișeul de îmbarcare, dacă există, până la navă, prin punctele de emigrare și securitate;
 - să se îmbarce pe navă, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz;
 - să se deplaseze de la intrarea pe navă până la locurile/zona lor;
 - să așeze și săși i recupereze bagajele de pe navă;
 - să se deplaseze de la locurile lor până la intrarea pe navă;
 - să debarce de pe navă, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz;
 - să își recupereze bagajele, dacă este cazul, și să treacă prin punctele de imigrare și control vamal;
 - să se deplaseze din sala de recuperare a bagajelor sau de la punctul de debarcare până la un punct de ieșire indicat;
 - dacă este necesar, să se deplaseze până la grupurile sanitare, dacă există.
2. Dacă o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă este asistată de un însoțitor, însoțitorului respectiv trebuie, dacă este cazul, să i se permită să ofere asistența necesară în port și la îmbarcare și debarcare.
3. Manevrarea tuturor echipamentelor necesare utilizate pentru deplasare, inclusiv a echipamentelor cum ar fi scaunele cu roțile electrice.
4. Înlocuirea temporară a echipamentelor defecte sau pierdute, utilizate pentru deplasare, cu echipamente care constituie soluții alternative adecvate.
5. Preluarea la sol al câinilor-însoțitori recunoscuți, după caz.
6. Comunicarea, în formate accesibile, a informațiilor necesare pentru îmbarcare și debarcare.

ANEXA III

ASISTENȚA LA BORDUL NAVELOR, ASTFEL CUM ESTE MENȚIONATĂ LA ARTICOLELE 10 ȘI 13

1. Transportarea câinilor-însoțitori recunoscuți la bordul navei, în conformitate cu reglementările naționale.
 2. Transportarea echipamentelor medicale și a echipamentelor necesare utilizate pentru deplasare pentru persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă, inclusiv a cărucioarelor electrice.
 3. Comunicarea informațiilor esențiale privind un anumit traseu, în formate accesibile.
 4. Depunerea tuturor eforturilor necesare rezonabile privind instalarea pe scaune astfel încât să se satisfacă nevoile persoanelor cu dizabilități sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, la cerere, în conformitate cu cerințele de siguranță și sub rezerva locurilor disponibile.
 5. Dacă este necesar, asistență la deplasarea spre grupurile sanitare (după caz).
 6. În cazul în care o persoană cu dizabilități sau o persoană cu mobilitate redusă este asistată de un însoțitor, operatorul de transport face tot posibilul pentru a oferi însoțitorului un loc sau o cabină lângă locul sau cabina persoanei cu dizabilități sau a persoanei cu mobilitate redusă.
-

ANEXA IV

FORMAREA PRIVIND DIZABILITĂȚILE, INCLUSIV INSTRUCȚIUNILE, ASTFEL CUM ESTE MENȚIONAT LA ARTICOLUL 14

A. Formarea care vizează sensibilizarea cu privire la persoanele cu dizabilități, inclusiv instrucțiunile

Formarea care vizează sensibilizarea cu privire la persoanele cu dizabilități, inclusiv instrucțiunile, cuprinde:

- sensibilizarea și răspunsurile adecvate la problemele pasagerilor care suferă de invalidități fizice, senzoriale (auz și vâz), de handicapuri ascunse sau de învățare, inclusiv modul în care se poate face diferența între diferitele capacități ale persoanelor cu mobilitate, orientare sau comunicare redusă;
- obstacolele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv obstacole cauzate de atitudine, de mediu/fizice sau obstacole organizaționale;
- câinii-însoțitori recunoscuți, inclusiv rolul și nevoile unui câine-însoțitor;
- rezolvarea situațiilor neprevăzute;
- calități interpersonale și metode de comunicare cu persoanele cu deficiențe de auz, persoanele cu probleme de vedere, persoanele cu probleme de vorbire sau de învățare;
- cunoașterea, la nivel general, a liniilor directe ale OMI referitoare la Recomandarea privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu dizabilități.

B. Formarea pentru asistarea persoanelor cu dizabilități, inclusiv instrucțiunile

Formarea pentru asistarea persoanelor cu dizabilități, inclusiv instrucțiunile, cuprinde:

- modul în care persoanele care utilizează un scaun cu rotile pot fi ajutate să se urce și să iasă dintr-un scaun cu rotile;
 - aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine-însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;
 - tehnicile pentru însoțirea pasagerilor cu probleme de vedere și pentru preluarea și transportarea câinilor-însoțitori recunoscuți;
 - cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul atent de manipulare a unor asemenea echipamente;
 - modul de utilizare al echipamentelor de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de îmbarcare și debarcare care protejează siguranța și demnitatea persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă;
 - înțelegerea nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, conștientizarea faptului că există posibilitatea ca anumite persoane cu dizabilități și persoane cu mobilitate redusă să se simtă vulnerabile în timpul călătoriei, ca urmare a dependenței lor de asistența oferită;
 - cunoștințe de prim ajutor.
-