

RO

RO

RO



COMISIA COMUNITĂȚILOR EUROPENE

Bruxelles, 4.12.2008
COM(2008) 816 final

2008/0246 (COD)

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

**privind drepturile persoanelor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și
de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre
autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a
consumatorului**

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

1.1. Motivele și obiectivele propunerii

Procesul de deschidere a pieței transportului de pasageri pe mare a fost lansat în 1986 și consolidat în 1992, atunci când piețele transportului maritim s-au deschis între statele membre. Totuși, deschiderea unei piețe nu este completă până în momentul în care consumatorii, nu doar companiile, pot obține beneficii maxime. Existența unor drepturi efective ale consumatorilor este esențială pentru a se garanta că liberalizarea permite efectuarea unor alegeri reale și pentru a conferi consumatorilor încrederea în posibilitatea de a schimba diverse moduri de transport dacă doresc să facă acest lucru.

În Cartea albă „Politica europeană în domeniul transporturilor în perspectiva anului 2010: momentul deciziilor”¹, Comisia Europeană a prevăzut stabilirea drepturilor pasagerilor pentru toate modurile de transport și a plasat astfel utilizatorii în centrul politicii privind transporturile. Necesitatea acțiunii în acest sens a fost subliniată și în Comunicarea din 16 februarie 2005² privind consolidarea drepturilor pasagerilor din Uniunea Europeană, în care Comisia a prezentat o abordare strategică referitoare la modul în care se pot extinde măsurile de protecție a pasagerilor pentru toate modurile de transport. În această Comunicare, Comisia a identificat drepturile care trebuie consolidate prin acțiuni la nivelul Comunității, indiferent de mijlocul de transport.

Pasagerii au nevoie de un set comun de principii care să se aplice tuturor modurilor de transport, astfel încât aceștia să cunoască mai bine care le sunt drepturile în cazul în care au loc incidente pe durata călătoriei, indiferent care este forma de transport.

Referitor la transportul maritim, Comisia Europeană a identificat următoarele drepturi care trebuie consolidate: 1) măsurile specifice în favoarea persoanelor cu mobilitate redusă (PMR); 2) soluțiile automate și imediate în cazul întreruperii călătoriei (întârzieri mari, anularea sau refuzul de a efectua transportul); 3) obligațiile privind informarea pasagerilor și 4) soluționarea reclamațiilor și măsurile de corectare aferente.

Există deja o propunere a Comisiei de regulament privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare sau pe căi navigabile interioare³.

1.2. Transportul maritim

Dintre cele 27 de state membre ale Uniunii Europene, 22 sunt state costiere. Patru din aceste 22 de state membre (Regatul Unit, Irlanda, Malta și Cipru) sunt insule, iar alte opt (Portugalia, Spania, Franța, Italia, Grecia, Danemarca, Suedia și Finlanda) au arhipelaguri sau insule mari cu populație numeroasă. În arhipelaguri și în regiunile îndepărtate și ultraperiferice din Uniunea Europeană, unde traficul maritim intens de pasageri este esențial pentru integrarea acestora în sistemul social și economic al Uniunii Europene, deseori nu există niciun mod alternativ de transport.

¹ COM (2001) 370, 12.9.2001.

² COM (2005) 46.

³ Comisia a prezentat deja, în 2005, o propunere pentru un regulament privind responsabilitatea în caz de deces și răniri corporale, care se află, în prezent, pe masa Consiliului și a Parlamentului European: Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind răspunderea în caz de accident a transportatorilor de persoane pe mare sau pe căi navigabile interioare [COM (2005)592].

În ultimii treizeci de ani, s-a înregistrat o creștere explozivă a mobilității în Europa. Pentru milioane de cetățeni, călătoriile au devenit o realitate, iar mobilitatea o necesitate. Acest fenomen se datorează unui număr de factori, dar mai ales dezvoltării economice, realizării pieței interne, costurilor de călătorie mai reduse și progresului spre un „spațiu european fără frontiere interne”⁴. Ca rezultat direct al acestei evoluții, 398 milioane de oameni au trecut, în 2006, prin porturile din Uniunea Europeană⁵.

Importanța transportului maritim de pasageri se reflectă, de asemenea, în numărul de operatori implicați. Există aproximativ 300 de operatori pe piețele europene de feriboturi și RoRo (Roll-on, Roll off), iar Europa are aproximativ 800 de porturi pentru nave de pasageri. Transportul maritim de pasageri este distribuit uniform în Europa, cu un număr similar de rute pe care circulă peste un milion de pasageri anual în fiecare dintre cele trei zone de coastă din Uniunea Europeană (Marea Baltică, Marea Nordului și Marea Mediteraneană).

1.3. Aspecte abordate

Scopul prezentei propuneri este acela de a stabili drepturile pasagerilor care utilizează transportul maritim intern și internațional, inclusiv ale persoanelor cu handicap sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, pentru a crește atractivitatea transportului maritim și pentru a spori încrederea pasagerilor în acest mod de transport, precum și pentru crearea unor condiții de egalitate pentru transportatorii din diferite state membre și pentru alte moduri de transport. În esență, propunerea prevede dispoziții privind următoarele aspecte:

- Accesibilitate, nediscriminare și asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;
- Obligațiile transportatorilor în cazul întreruperii călătoriei ca urmare a anulării sau întârzierii;
- Obligația de a informa pasagerii care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare cu privire la drepturile lor;
- Soluționarea reclamațiilor;
- Norme generale de punere în aplicare.

2. SFERA DE APLICARE

Prezenta propunere acoperă serviciile naționale și internaționale de transport comercial de pasageri pe mare și pe căi navigabile interioare. Scopul său este acela de a stabili norme minime privind informarea tuturor pasagerilor care utilizează transportul maritim, înaintea și în timpul călătoriei lor, referindu-se la aspecte privind întreruperea călătoriei, normele care trebuie respectate în caz de întârzieri, soluționarea reclamațiilor și asigurarea de asistență pentru persoanele cu mobilitate redusă. Referitor la soluționarea litigiilor, prezenta propunere de regulament prevede înființarea de organisme independente.

Cadrul juridic existent care se aplică sectorului transportului maritim este împărțit în următoarele categorii: convenții internaționale, legislație europeană (și implementări ulterioare în legislațiile naționale), legislație națională și acorduri voluntare.

În general, legislația internațională și cea europeană în vigoare se concentrează mai ales pe aspecte privind siguranța.

⁴ Articolul 2 din Tratatul privind Uniunea Europeană.

⁵ Sursa: Eurostat. Ca urmare a dublei contabilizări, este vorba de aproximativ 199 milioane de pasageri pe căile maritime.

Principala referire la evenimente critice se regăsește în directiva privind pachetele de servicii pentru circuite⁶, deși aceasta nu reflectă o viziune complet armonizată: există situații în care diferiți pasageri implicați în același tip de eveniment sunt tratați inegal, beneficiind de protecție diferită.

Directiva 2003/24 de modificare a Directivei 98/18/CE privind normele și standardele de siguranță pentru navele de pasageri⁷ include cerințe specifice pentru PMR, mai ales în ceea ce privește accesul la navă, indicatoarele, sistemele de transmitere a mesajelor, alarmele și cerințele suplimentare menite să asigure mobilitatea la bordul navei. Problema accesibilității pe noile nave destinate serviciilor internaționale a fost reglementată prin Recomandarea Organizației Maritime Internaționale privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu handicap⁸.

În ceea ce privește legislațiile naționale, în unele state membre ale UE există, de asemenea, reglementări specifice privind drepturile PMR în sectorul transporturilor și mai ales în sectorul maritim. Aceste norme sunt gestionate în principal de o autoritate publică și, într-o oarecare măsură, acoperă accesul PMR la transportul maritim. Nu se cunoaște încă în ce măsură aceste reglementări conferă, în realitate, PMR dreptul de a solicita accesul la transportul maritim și la asistență, dacă este cazul.

Totuși, alte servicii de transport maritim intern și internațional sunt reglementate, la nivel național, doar în ceea ce privește anumite aspecte, cum ar fi nediscriminarea, asistența, informarea și accesibilitatea la porturi. Legislația din statele membre oferă diferite soluții pentru pasageri și un nivel variabil de protecție. Asistența oferită persoanelor cu handicap diferă considerabil de la un stat membru la altul.

Prezenta propunere îmbunătățește drepturile consumatorului prin promovarea transparenței prețurilor și a nediscriminării în domeniul tarifelor pe motive legate de naționalitate sau de locul de reședință. De asemenea, stabilește principiul general de interzicere a refuzului de a transporta persoane cu mobilitate redusă. Această categorie de pasageri nu are, deseori, dreptul de a călători pe mare din cauza lipsei de accesibilitate a acestor servicii și a incapacității companiilor de transport maritim de a oferi asistența necesară. Se interzice orice discriminare la rezervarea unui bilet sau la îmbarcarea pe o navă, pe motiv de handicap sau mobilitate redusă.

3. COERENȚA CU ALTE POLITICI ȘI OBIECTIVE ALE UE

Propunerea de regulament va contribui la realizarea obiectivelor tratatului, asigurând un nivel ridicat de protecție a consumatorului, eliminând discriminarea și excluziunea socială a persoanelor cu handicap și permițând cetățenilor europeni să profite la maxim de oportunitățile create de piața internă.

Stabilirea și consolidarea drepturilor pasagerilor reflectă prioritatea deosebită acordată protecției consumatorilor prin Tratatul de la Amsterdam. În comunicarea sa „Strategia UE pentru politica de protecție a consumatorilor 2007 2013 Mai multă putere consumatorilor, bunăstare crescută și protecție eficientă a acestora”⁹, Comisia precizează că una dintre

⁶ Directiva 90/314/CE: Regulamente privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite. (JO L 158, 23.6.1990, p. 59)

⁷ Directiva 2003/24/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 aprilie 2003 de modificare a Directivei 98/18/CE a Consiliului privind normele și standardele de siguranță pentru navele de pasageri (JO L 123, 17.5.2003, p. 18).

⁸ IMO MSC /Circ.735.

⁹ COM(2007)99.

priorităţi este aceea de a plasa consumatorii şi în centrul altor politici ale UE. În comunicare se menţionează faptul că s-au făcut progrese în integrarea intereselor consumatorilor, printre altele în transportul aerian. Obiectivul pentru viitor este ca, pornind de la aceste realizări, integrarea intereselor consumatorului să fie mai sistematică. Drept urmare, Comisia extinde drepturile pasagerilor, aplicate în domeniul aviatic, şi la alte moduri de transport, în particular pentru pasagerii cu mobilitate redusă.

Propunerea privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul maritim este coerentă cu obiectivele de combatere a excluziunii sociale, deoarece stabileşte principiul de nediscriminare şi asistenţă pentru persoanele cu handicap. Propunerea respectă, de asemenea, dispoziţiile articolului 21 din Carta Drepturilor Fundamentale, care stabileşte un principiu general de interdicere a oricărei forme de discriminare pe motiv de sex, rasă, culoare, etnie sau origine, caracteristici genetice, limbă, religie sau credinţă, opinii politice sau alte opinii, apartenenţă la o minoritate naţională, proprietate, naştere, handicap, vârstă sau orientare sexuală. De asemenea, propunerea este conformă cu dispoziţiile articolului 13 din Tratatul de instituire a Comunităţii Europene, care permite Comunităţii să combată discriminarea în domeniile sale de competenţă. Propunerea respectă, de asemenea, Convenţia Organizaţiei Naţiunilor Unite privind Drepturile Persoanelor cu Handicap, semnată de toate statele membre şi de Comunitatea Europeană.

Articolul 12 din Tratatul de instituire a Comunităţii Europene stipulează că este interzisă orice discriminare pe motiv de naţionalitate. Drept urmare, şi în sectorul maritim şi fără a aduce atingere obligaţiilor de serviciu public care impun tarife sociale, condiţiile contractuale şi tarifele aplicate de transportatori sau de alte companii care vând bilete vor fi oferite publicului larg fără nicio discriminare pe motive legate de naţionalitate, de locul de reşedinţă al clientului final sau de locul în care se află vânzătorii de bilete pe teritoriul Comunităţii, .

Politica UE în domeniul protecţiei consumatorilor se află în centrul următoarei etape a pieţei interne, aşa cum precizează comunicarea Comisiei către Consiliul European de primăvară privind revizuirea pieţei unice¹⁰. Piaţa unică produce beneficii pentru consumatori oferind mai multe opţiuni, reducând preţurile şi oferind protecţie corespunzătoare.

În acest sens, stabilirea drepturilor pasagerilor care călătoresc pe mare sau pe căi navigabile interioare va completa progresele înregistrate în sectorul transporturilor din cadrul pieţei unice europene. Prezenta propunere garantează că pasagerii care utilizează transportul maritim se pot bucura de o mai bună protecţie, pentru a beneficia integral de avantajele pieţei unice şi pentru a avea încredere în posibilitatea de a face acest lucru.

4. CONSULTAREA PĂRŢILOR INTERESATE

4.1. Consultarea publică

În 2006, Comisia Europeană a lansat o consultare publică privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul maritim; aceasta s-a concentrat parţial pe protecţia drepturilor persoanelor cu mobilitate redusă în timpul călătoriilor pe mare şi pe căi navigabile interioare. Rezultatele acestei consultări au fost publicate pe pagina de web a DG TREN la 6 decembrie 2006, fiind completate de concluziile reuniunii care a avut loc la 18 ianuarie 2007, cu participarea părţilor interesate şi a serviciilor DG TREN.

Respondenţii au fost de părere, în unanimitate, că ar trebui să existe un nivel minim comun de protecţie a drepturilor pasagerilor în întreaga Uniune Europeană, indiferent de modul de

¹⁰ O piaţă unică pentru cetăţeni - Raport interimar către Consiliul European de primăvară din 2007, Bruxelles COM(2007)60, 21.2.2007

transport și indiferent dacă o călătorie se desfășoară sau nu integral pe teritoriul unui singur stat membru sau dacă are loc traversarea unei frontiere interne sau externe. S-a subliniat faptul că, deseori, pasagerii care utilizează transportul maritim fac parte dintre cei mai vulnerabili membri ai societății, care nu sunt obișnuiți sau nu dispun de mijloacele necesare pentru a depune o reclamație sau pentru a-și apăra drepturile.

Contribuțiile primite au indicat o separare clară între operatorii maritimi și asociațiile și federațiile lor, pe de o parte, și asociațiile de consumatori pe de alta, chiar dacă toți au fost de acord că este nevoie să existe condiții minime de egalitate. Ca regulă generală, operatorii consideră că necesitatea reglementării la nivel comunitar este limitată, în timp ce asociațiile de consumatori solicită mai multe drepturi pentru pasageri, în special în cazul PMR. Cele mai multe dintre răspunsurile primite de la guvernele statelor membre susțineau o consolidare suplimentară a protecției în domeniu, prin intervenții din partea Uniunii Europene.

În ceea ce privește PMR, cele mai multe dintre răspunsuri, inclusiv ale tuturor statelor membre și autorităților locale care au participat la consultare, arată că drepturile persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui să fie guvernate de aceleași patru principii (nediscriminare, acces, asistență și informare corespunzătoare), indiferent care este modul de transport folosit, în conformitate cu caracteristicile specifice ale fiecărui mod de transport.

Toți participanții la consultare au căzut de acord și asupra faptului că acele costuri adiționale pe care le implică măsurile de îmbunătățire a accesibilității și asistenței pentru PMR nu trebuie să fie suportate doar de aceștia din urmă.

La reuniunea din 18 ianuarie 2007 la care au participat părțile interesate și serviciile DG TREN, nici una dintre părțile prezente nu a contestat, atunci când a fost întrebată, necesitatea reglementării și armonizării juridice la nivelul Uniunii Europene.

Totuși, diferitele contribuții la consultare indică percepții diferite în ceea ce privește amploarea problemei, referitor la anumite chestiuni cum ar fi informarea, accesibilitatea și aplicarea.

4.2. Obținerea și utilizarea expertizei

În octombrie 2006, Comisia a primit un aviz din partea Forumului european pentru energie și transporturi, care încurajează acțiunea comunitară în domeniul drepturilor pasagerilor care utilizează transportul maritim.

De asemenea, Comisia a luat în considerare un studiu independent comandat de DG TREN în 2005-2006 privind „Analiza și evaluarea nivelului de protecție a drepturilor pasagerilor în sectorul transportului maritim din UE”. Acest studiu a examinat drepturile pasagerilor implicați în anumite incidente, dar și protecția drepturilor persoanelor cu mobilitate redusă.

Concluziile globale ale studiului general au fost că protecția pasagerilor nu este pe deplin satisfăcătoare, acest lucru fiind cauzat, printre altele, de lipsa uniformității în ceea ce privește anvergura și gradul de protecție a drepturilor pasagerilor, de lipsa unui cadru care să permită soluții imediate și predefinite în cazul anulărilor și întârzierilor, dar și de lipsa de informare a pasagerilor în ceea ce privește drepturile pe care le au în eventualitatea unor situații critice.

Mai mult, referitor la PMR, s-a concluzionat că există diferențe semnificative între statele membre în ceea ce privește protecția PMR și că situația acestora se mai poate ameliora; se pot aduce îmbunătățiri în special în ceea ce privește accesibilitatea în porturi și pe nave, dar și referitor la nediscriminare și asistență.

4.3. Evaluarea impactului

Evaluarea impactului efectuată în conformitate cu orientările stabilite s-a referit în esență la principiile privind despăgubirile și la asistența în eventualitatea unor anulări și întârzieri, la normele privind accesibilitatea, nediscriminarea și asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, la standardele privind calitatea și obligațiile referitoare la informare, la normele privind soluționarea reclamațiilor și monitorizarea conformității.

Au fost evaluate patru opțiuni strategice:

- „Business as usual”: nicio acțiune la nivelul UE și aplicarea în continuare a legislațiilor naționale existente;
- Acorduri voluntare (schimburi de bune practici) redactate și adoptate de operatorii navelor, în scopul îmbunătățirii situației persoanelor care călătoresc pe mare și căi navigabile interioare;
- Coordonarea la nivelul UE și schimburile de bune practici care vor fi realizate în vederea ameliorării legislațiilor naționale;
- Intervenția legislativă din partea Comunității (de exemplu, printr-un regulament) care să stabilească drepturi consolidate pentru persoanele care călătoresc pe nave.

Sinteza rezultatelor evaluării impactului:

În ceea ce privește principiul referitor la nediscriminare și asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, opțiunea 4: „Acțiune legislativă comunitară în vederea consolidării drepturilor persoanelor care călătoresc pe nave” a fost aleasă ca fiind cea mai bună.

Opțiunea „înființarea unui sistem complet” pare să fie cea mai eficientă în ceea ce privește obligațiile referitoare la asistență și informare în eventualitatea întreruperii călătoriei. O protecție mai bună a pasagerilor va determina furnizarea unor servicii de mai bună calitate.

Raportul de evaluare a impactului, împreună cu anexele sale, însoțește prezentul proiect de regulament.

5. ASPECTE JURIDICE

5.1. Temeiul juridic

Temeiul juridic al propunerii este stabilit la articolele 71 și 80 din Tratatul de instituire a Comunității Europene, cărora li se aplică procedura de codecizie.

5.2. Alegerea instrumentului

Principalul obiectiv al propunerii este acela de a asigura un nivel adecvat de protecție pentru pasagerii care utilizează transportul maritim, în general, și pentru pasagerii cu mobilitate redusă, în particular. Regulile stabilite de prezenta propunere ar trebui să se aplice într-o manieră uniformă și eficientă în toată Uniunea Europeană, pentru a asigura atât un nivel adecvat de protecție pentru pasagerii din transportul maritim, cât și condiții de egalitate pentru transportatori. Așa cum au convenit legislatorii europeni, coreglementarea sau autoreglementarea „nu este aplicabilă în cazul în care sunt în joc drepturile fundamentale sau opțiunile politice importante sau în situații în care normele trebuie să fie aplicate uniform în

toate statele membre"¹¹. Un regulament care se aplică direct pare să fie cel mai adecvat instrument, care poate să asigure aplicarea coerentă a normelor în toate statele membre. Comunitatea a ales deja regulamentul ca fiind cel mai adecvat instrument juridic menit să protejeze drepturile pasagerilor în sectorul transportului aerian și feroviar și astfel să conducă la stabilirea unor drepturi aplicabile și echivalente pentru pasagerii din sectorul transportului maritim.

5.3. Principiul subsidiarității

Protecția pasagerilor este o problemă la scară europeană, care necesită o soluție la nivel comunitar. Liberalizarea pieței și luarea în considerare a intereselor consumatorilor, în special ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, constituie două aspecte complementare ale pieței interne. Obiectivul propunerii este, în esență, acela de a se asigura că toți pasagerii care utilizează transportul maritim se bucură de aceleași drepturi și de același nivel de protecție în toată Uniunea Europeană. Având în vedere dimensiunea internațională a acestui mod de transport, este imposibil ca un singur stat membru sau un grup de state membre să rezolve, cu succes, chestiunile legate de transportul de pasageri; așadar, este necesară acțiunea comunitară.

5.4. Principiul proporționalității

Comisia este conștientă de pericolul reglementării excesive și ține cont de importanța acordată de Consiliul European de la Lisabona simplificării cadrului de reglementare.

Comisia și-a limitat propunerea la zonele în care sunt necesare norme comunitare specifice și evită aspectele care pot fi mai bine gestionate prin măsuri de autoreglementare. Propunerea se limitează la domeniile în care necesitatea măsurilor comunitare este clară și general acceptată. Prin urmare, propunerea este direct proporțională cu obiectivul care trebuie atins și se adaptează împrejurărilor în care acesta este urmărit. În absența armonizării, pasagerii ar putea, în cel mai bun caz, să se bucure de drepturi diferite și, în cel mai rău caz, să nu beneficieze de niciun fel de protecție juridică. Mai mult, ei s-ar putea afla în situația de a nu-și cunoaște drepturile atunci când călătoresc în Europa și, prin urmare, nu ar putea insista ca aceste drepturi să le fie respectate.

5.5. Punerea în aplicare

Pasagerii care utilizează transportul maritim, în general, și pasagerii cu handicap sau cu mobilitate redusă din transportul maritim se află în dezavantaj în cazul în care operatorii maritimi nu își îndeplinesc obligațiile. Convenția ONU privind Drepturile Persoanelor cu Handicap stipulează faptul că cei care declară că sunt victimele nerespectării drepturilor lor de către un stat semnatar al Convenției ONU pot depune o comunicare. Prin urmare, elaborarea unui nou regulament CE va oferi o protecție juridică uniformă și mai eficientă în toată Uniunea Europeană.

Aplicarea strictă a regulamentului propus va fi o necesitate. Prin urmare, propunerea Comisiei include un articol prin care statelor membre li se cere să impună sancțiuni pentru nerespectare și să desemneze organisme responsabile pentru punerea în aplicare a regulamentului și pentru soluționarea reclamațiilor depuse de pasageri. Aceste dispoziții urmăresc aceeași abordare ca următoarele acte legislative: regulamentul Parlamentului European și Consiliului privind despăgubirile și asistența acordate pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, regulamentul privind drepturile persoanelor cu

¹¹ Acordul interinstituțional dintre Parlamentul European, Consiliu și Comisie privind o mai bună legiferare (2003/C 321/01), punctul 17.

handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, precum și regulamentul Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile pasagerilor care utilizează transportul feroviar.

5.6. Spațiul Economic European și Elveția

Propunerea de regulament prezintă interes pentru Spațiul Economic European și este, prin urmare, necesar ca aceasta să fie extinsă și asupra acestei zone. De asemenea, propunerea prezintă interes și pentru Elveția.

6. DISPOZIȚIILE PROPUNERII

Capitolul I Dispoziții generale

Articolul 1 stabilește obiectul regulamentului.

Articolul 2 stabilește domeniul de aplicare a regulamentului.

Articolul 3 prezintă definițiile care se vor aplica în sensul prezentului Regulament.

Articolul 4 se referă la încheierea unui contract de transport care conferă drepturile stipulate de prezenta propunere și stabilește condiții contractuale nediscriminatorii.

Articolul 5 se referă la excluderea derogării cu privire la drepturile stipulate de prezentul regulament.

Capitolul II Drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă

Articolul 6 stabilește principiul general de interdicere a refuzului de a transporta persoane cu mobilitate redusă.

Articolul 7 stipulează că o asemenea normă se aplică sub rezerva anumitor exceptări și derogări, în special din motive de siguranță justificate, prevăzute de lege.

Articolul 8 stabilește regulile generale privind accesibilitatea pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

Articolul 9 stabilește dreptul la asistență în porturi pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și desemnează organismul care răspunde de asistență în porturi, dar și maniera în care acest organism trebuie să finanțeze asistența respectivă. Ca principiu fundamental, asistența trebuie să fie asigurată fără costuri suplimentare pentru persoanele cu mobilitate redusă.

Articolul 10 prevede dreptul la asistență în locurile unde nu există porturi, cu referire la articolul 9.

Articolul 11 stabilește, la rândul său, principiul fundamental conform căruia asistența trebuie să fie oferită gratuit persoanelor cu mobilitate redusă la bordul navelor.

Articolul 12 stabilește principiile asistenței în porturi, care includ amenajarea condițiilor necesare pentru animalele-însoțitor, precum și normele privind tranzitul. Pentru a asigura în permanență servicii de asistență de calitate persoanelor cu mobilitate redusă, sunt prezentate, de asemenea, obligațiile referitoare la termenele care trebuie respectate de către persoanele cu mobilitate redusă în cazul rezervării anticipate.

Articolul 13 se referă la transmiterea de informații către o terță parte. Pentru a oferi permanent asistență de calitate persoanelor cu mobilitate redusă, operatorii (sau autoritățile portuare dacă aceștia din urmă decid să sub-contracteze asistența necesară) trebuie să primească o notificare cu privire la nevoile speciale ale acestora, înainte de începerea călătoriei. Acest articol stabilește normele pentru transmiterea unor astfel de informații, precum și termenele-limită

care trebuie respectate pentru a crea obligații pentru operatori, în conformitate cu prezentul regulament.

Articolul 14 se referă la standardele de calitate în ceea ce privește asistența, care urmează să fie adoptate de transportatori.

Articolul 15 prevede cerința de a asigura pregătirea corespunzătoare a personalului în ceea ce privește aspectele legate de persoanele cu handicap.

Articolul 16 stabilește dreptul la despăgubiri în caz de pierdere sau defectare a scaunelor cu roțile și a altor echipamente folosite pentru deplasare, atunci când acestea sunt manevrate în porturi sau la bordul navelor.

Capitolul III Obligațiile transportatorilor în cazul întreruperii călătoriei

Articolul 17 stabilește obligația de a furniza informațiile necesare în cazul întreruperii călătoriei.

Articolul 18 stabilește dreptul la asistență al pasagerilor în caz de întârziere sau anulare a serviciilor. Asistența include mese, cazare și transport cu facilități speciale pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

Articolul 19 stipulează dreptul pasagerilor de a fi redirecționați sau de a li se rambursa cheltuielile atunci când are loc o întârziere care depășește un anumit interval de timp sau dacă serviciile au fost anulate.

Articolul 20 prevede dreptul la despăgubiri în cazul în care călătoria este întreruptă. Acest articol stabilește, de asemenea, intervalul de timp în care trebuie să se achite despăgubirile, precum și modalitatea de plată.

Articolul 21 stabilește condițiile care permit solicitarea de despăgubiri suplimentare.

Articolul 22 încurajează transportatorii să adopte acorduri în vederea consolidării drepturilor pasagerilor și îmbunătățirii serviciilor oferite.

Capitolul IV Informații pentru pasageri și soluționarea reclamațiilor

Articolul 23 stabilește dreptul al tuturor pasagerilor de a fi informați în legătură cu călătoria.

Articolul 24 impune transportatorilor, transportatorilor de fapt și organismelor administrative din porturi să ofere pasagerilor informații cu privire la drepturile lor, în conformitate cu prezentul regulament.

Articolul 25 stabilește normele privind procedura de soluționare a reclamațiilor.

Capitolul V Aplicarea și organismele naționale de punere în aplicare

Articolul 26 stabilește normele pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și, în particular, solicită statelor membre să desemneze organisme naționale care să asigure aplicarea acestuia, la care pasagerii pot depune reclamații privind încălcarea drepturilor lor, în conformitate cu prezentul proiect de regulament.

Articolul 27 impune organismelor de punere în aplicare să publice un raport anual privind activitățile desfășurate.

Articolul 28 stabilește principiul cooperării între organismele naționale de punere în aplicare.

Articolul 29 impune statelor membre să aplice penalități pentru descurajarea încălcării drepturilor pasagerilor.

Capitolul VI Dispoziții finale

Articolul 30 prevede că Comisia trebuie să prezinte un raport Consiliului și Parlamentului cu privire la funcționarea regulamentului la trei ani de la intrarea sa în vigoare.

Articolul 31 se referă la modificarea Regulamentului CE nr. 2006/2004 al Parlamentul European și al Consiliului privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului.

Articolul 32 stipulează că regulamentul va intra în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene și se aplică la un an de la această dată.

Anexa I stabilește dreptul la rambursare sau redirectionare, în caz de rezervare anticipată a biletelor de către o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă căreia i s-a refuzat dreptul la imbarcare pe motiv de handicap sau mobilitate redusă.

Anexa II definește sfera de aplicare a asistenței oferite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în porturi.

Anexa III definește sfera de aplicare a asistenței oferite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă la bordul navelor.

Anexa IV se referă la conținutul programelor de pregătire profesională în domeniul asistenței pentru persoanele cu handicap.

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

privind drepturile persoanelor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 71 alineatul (1) și articolul 80 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei¹²,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹³,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor¹⁴,

hotărând în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 251 din tratat¹⁵,

întrucât:

- (1) Acțiunea comunitară în domeniul transporturilor maritime 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. Mai mult, trebuie să se țină pe deplin seama de cerințele privind protecția consumatorului în general.
- (2) Deoarece pasagerii care utilizează transportul maritim reprezintă partea vulnerabilă în cadrul unui contract de transport, este necesar ca drepturile pasagerilor să fie protejate în ceașă privință, indiferent de naționalitate sau de locul de reședință al acestora în Comunitate.
- (3) Piața unică a serviciilor de transport pentru pasageri pe mare și pe căi navigabile interioare trebuie să ofere avantaje pentru cetățeni în general. Prin urmare, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, cauzată de handicap, vârstă sau de orice alt factor, trebuie să aibă posibilitatea de a utiliza servicii comerciale de transport maritim pentru pasageri similare celor oferite altor cetățeni. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au, ca toți ceilalți cetățeni, dreptul de a circula liber, libertatea de a alege și dreptul de a nu fi discriminați.
- (4) În temeiul articolului 9 din Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilitatea de a călători pe mare și pe căi navigabile interioare în

¹² JO C [...], [...], p. [...].

¹³ JO C [...], [...], p. [...].

¹⁴ JO C [...], [...], p. [...].

¹⁵ JO C [...], [...], p. [...].

condiții comparabile cu cele de care beneficiază ceilalți cetățeni, trebuie să se adopte norme referitoare la nediscriminare și la asistența necesară pe durata călătoriei acestora. Aceste persoane trebuie, așadar, să fie acceptate la bordul navei și să nu li se refuze dreptul de a călători pe motiv de handicap sau lipsă de mobilitate, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate de siguranță și atunci când legea prevede astfel de excepții. Aceste persoane trebuie să aibă dreptul la asistență în porturi și în punctele de îmbarcare / debarcare acolo unde nu există porturi, precum și la bordul navelor de pasageri. În scopul incluziunii sociale, persoanele respective trebuie să beneficieze de această asistență gratuit. Transportatorii trebuie să adopte norme privind accesibilitatea, folosind, de preferință, sistemul de standardizare european.

- (5) În luarea deciziilor cu privire la proiectarea de noi porturi și terminale, dacă este cazul, și în cadrul lucrărilor majore de reamenajare, organismele administrative din porturi și transportatorii care urmează să le exploateze trebuie să ia în considerare, dacă este cazul, nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. De asemenea, transportatorii trebuie să țină seama, dacă este cazul, de aceste nevoi și atunci când iau decizii privind proiectarea unor nave de pasageri noi sau renovate, în conformitate cu Directiva 98/18/CE a Consiliului din 17 martie 1998 privind normele și standardele de siguranță privind navele de pasageri¹⁶.
- (6) Asistența oferită în porturile situate pe teritoriul unui stat membru căruia i se aplică dispozițiile tratatului trebuie să permită, printre altele, persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă să se deplaseze până la navă dintr-un anumit punct de sosire din port, și de la navă până la un punct de plecare stabilit din port, precum și să se îmbarce și să debarce.
- (7) Asistența trebuie să fie finanțată astfel încât costurile să se repartizeze în mod echitabil între toți pasagerii care folosesc un anumit transportator și să se evite măsurile de care descurajează transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă. O taxă aplicată fiecărui pasager care folosește un anumit transportator, inclus în prețul de bază al biletului, pare a fi modul cel mai eficient de finanțare. Taxele trebuie să fie adoptate și aplicate într-o manieră complet transparentă.
- (8) În organizarea furnizării de asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, precum și în pregătirea personalului aferent, transportatorii trebuie să țină seama de Recomandarea Organizației Maritime Internaționale privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu handicap¹⁷.
- (9) Pasagerii trebuie să fie informați corespunzător în caz de anulare sau întârziere în prestarea oricărui serviciu. Aceste informații trebuie să ajute pasagerii să facă aranjamentele necesare și, dacă este cazul, să obțină informații suplimentare privind conexiunile alternative
- (10) Inconveniente înțâmpinate de pasageri ca urmare a anulării sau întârzierii îndelungate a călătoriei trebuie să fie reduse. În acest scop, pasagerii trebuie 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.

¹⁶ JO L 144, 15.5.1998, p. 1

¹⁷ IMO - Comitetul pentru Siguranță Maritimă, Circ.735, 24 iunie 1996 la momentul adoptării prezentului regulament.

- (11) Transportatorii trebuie să plătească despăgubiri pasagerilor în caz de întârziere sau anulare a unui serviciu, pe baza unui procentaj din prețul biletului, cu excepția cazurilor în care întârzierea sau anularea a avut loc în împrejurări excepționale care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile.
- (12) Transportatorii trebuie să coopereze în vederea adoptării de acorduri la nivel național sau european, în vederea îmbunătățirii asistenței oferite pasagerilor ori de câte ori călătoria acestora este întreruptă, cu precădere în caz de întârzieri prelungite.
- (13) Prezentul regulament nu trebuie să afecteze drepturile pasagerilor prevăzute de Directiva 90/314/CEE a Consiliului privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite¹⁸. În cazurile în care un pachet de servicii pentru circuite este anulat din motive care nu țin de anularea serviciilor de transport maritim, prezentul regulament nu se aplică.
- (14) Pasagerii trebuie să fie bine informați cu privire la drepturile pe care le au în baza prezentului regulament, astfel încât să își poată exercita efectiv aceste drepturi. Drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și căi navigabile interioare trebuie să includă primirea de informații legate de serviciile oferite, înaintea și în timpul călătoriei. Toate informațiile importante oferite pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare trebuie să fie oferite, de asemenea, în formate alternative accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.
- (15) Pasagerii trebuie să-și poată exercita drepturile prin intermediul unor proceduri corespunzătoare de depunere a reclamațiilor implementate de transportatori sau, după caz, prin depunerea reclamațiilor respective la organismul sau organismele desemnate în acest sens de respectivul stat membru.
- (16) Reclamațiile privind asistența oferită într-un port sau la punctul de îmbarcare / debarcare trebuie să fie adresate organismului sau organismelor desemnate pentru aplicarea prezentului regulament de către statul membru pe teritoriul căruia se află portul respectiv. Reclamațiile privind asistența oferită de un transportator pe mare trebuie să fie adresate organismului sau organismelor desemnate pentru aplicarea prezentului regulament de către statul membru care a emis licența de operare pentru transportator. Organismul desemnat pentru aplicarea prezentului regulament trebuie să aibă puterea și capacitatea de a examina reclamațiile individuale și de a facilita soluționarea litigiilor pe cale amiabilă.
- (17) Statele membre trebuie să supervizeze și să asigure respectarea prezentului regulament și să desemneze un organism adecvat care să îndeplinească sarcinile de aplicare a acestuia. Această procedură de supervizare nu afectează drepturile pasagerilor de a recurge la proceduri judiciare în instanță, în conformitate cu legislația națională în vigoare.
- (18) Statele membre trebuie să prevadă penalitățile aplicabile în caz de încălcare a prezentului regulament și să se asigure că respectivele penalități sunt aplicate. Penalitățile, care pot include plata de despăgubiri persoanei afectate, trebuie să fie eficiente, proporționale și disuasive.
- (19) Deoarece obiectivele prezentului regulament, și anume asigurarea unor niveluri ridicate și echivalente de protecție și de asistență pentru pasageri în toate statele membre și garantarea faptului că agenții economici operează în condiții armonizate în

¹⁸

JO L 158, 23.6.1990, p. 59

cadrul unei piețe unice, nu pot fi atinse într-o măsură suficientă de statele membre, însă pot fi realizate mai bine la nivel comunitar, având în vedere anvergura și efectele acțiunii, Comunitatea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din tratat. În conformitate cu principiul proporționalității prevăzut la același articol, prezentul regulament nu depășește limita necesară pentru atingerea acestor obiective.

- (20) Aplicarea prezentului regulament trebuie 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)¹⁹. Prin urmare, regulamentul respectiv trebuie să se modifice în consecință.
- (21) 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 date²⁰ trebuie să se aplice cu strictețe pentru a garanta respectarea vieții private a pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare, precum și pentru a garanta că informațiile solicitate sunt folosite doar pentru îndeplinirea obligațiilor în materie de asistență prevăzute de prezentul regulament și că acestea nu sunt utilizate în detrimentul pasagerilor.
- (22) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Capitolul I

Dispoziții generale

Articolul 1

Obiectul

Prezentul regulament stabilește norme în ceea ce privește:

- (1) nediscriminarea pasagerilor în ceea ce privește condițiile de transport oferite de transportatori;
- (2) nediscriminarea și asistența obligatorie pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;
- (3) obligațiile transportatorilor față de pasageri în cazuri de anulare sau întârziere;
- (4) informații minime care trebuie furnizate pasagerilor;
- (5) soluționarea reclamațiilor;
- (6) aplicarea drepturilor pasagerilor.

¹⁹ JO L 364, 9.12.2004, p. 1

²⁰ JO L 281, 23.11.1995, p. 31

Articolul 2

Domeniul de aplicare

1. Prezentul regulament se aplică serviciilor comerciale de transport de pasageri pe mare și pe căi navigabile interioare, inclusiv croaziere, între sau în porturi sau în orice punct de îmbarcare / debarcare situat pe teritoriul unui stat membru căruia i se aplică tratatul.
2. Statele membre pot acorda o derogare pentru serviciile acoperite de contractele de servicii publice, dacă aceste contracte asigură un nivel al drepturilor pasagerilor similar cu cel impus prin prezentul regulament.

Articolul 3

Definiții

În scopul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

- (a) „persoană cu handicap” sau „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unei invalidități fizice (senzoriale sau locomotorii, permanente sau temporare), a unei dizabilități sau deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de dizabilitate sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor călătorilor la nevoile acesteia; ;
- (b) „anulare” înseamnă neefectuarea unui serviciu programat anterior pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare;
- (c) „întârziere” înseamnă o diferență între momentul în care călătorul era programat să plece sau să sosească în conformitate cu orarul publicat și momentul plecării sau al sosirii efective sau preconizate;
- (d) „transportator” înseamnă o persoană care a încheiat sau în numele căreia s-a încheiat un contract de transport sau transportatorul de fapt, indiferent dacă transportul este realizat de acesta sau de un transportator de fapt, altul decât un operator de turism;
- (e) „serviciu comercial de transport maritim de pasageri” înseamnă un serviciu de transport maritim de pasageri exploatat de un transportator pe o rută planificată sau neplanificată, oferit contra cost publicului larg, individual sau în cadrul unui pachet;
- (f) „transportator de fapt” înseamnă o persoană, alta decât transportatorul și operatorul de turism, care efectuează transportul integral sau parțial;
- (g) „port” înseamnă o zonă de pământ și apă, constituită din lucrări și echipamente care să permită, în principal, prezența navelor, încărcarea și descărcarea acestora, depozitarea de bunuri, recepționarea și livrarea acestor bunuri prin transport terestru, precum și îmbarcarea și debarcarea navelor de pasageri;
- (h) „punctul de îmbarcare / debarcare” înseamnă o zonă de pământ și apă, alta decât un port, unde se îmbarcă și debarcă de obicei pasagerii;

- (i) „navă” înseamnă o navă care circulă pe mare sau pe râu, cu excepția aeroglisoarelor;
- (j) „contract de transport” înseamnă un contract de transport între un transportator sau vânzătorul său de bilete autorizat și un călător, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii de transport;
- (k) „bilet” înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport sau echivalentul acestuia sub o altă formă decât pe hârtie, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de transportator sau de vânzătorul său de bilete autorizat ;
- (l) „vânzător de bilete” înseamnă orice distribuitor cu amănuntul de servicii de transport maritim care încheie contracte de transport și vinde bilete în numele unui transportator sau în nume propriu;
- (m) „operator de turism” înseamnă un organizator sau detailist, altul decât un transportator, în sensul articolului 2 punctele 2 și 3 din Directiva 90/314/CEE;
- (n) „rezervare” înseamnă o autorizație, pe suport de hârtie sau în format electronic, care dă dreptul la transport pe baza unui plan personalizat de transport confirmat anterior;
- (o) „navă de pasageri” înseamnă o navă care transportă mai mult de 12 pasageri;
- (p) „navă de pasageri ro-ro” înseamnă o navă care transportă mai mult de 12 pasageri, având spații pentru încărcătură roll-on/roll-off sau spații de categorii speciale, conform definiției formulate în reglementarea II-2/A/2 a Convenției Internaționale din 1974 privind Siguranța Vieții pe Mare, modificată;
- (q) „autoritate portuară” sau „organism administrativ portuar” înseamnă un organism care, împreună cu alte activități sau nu, are ca obiectiv, în conformitate cu legislația națională administrarea și gestionarea infrastructurii portuare, precum și coordonarea și controlarea activităților derulate de diferiți operatori prezenți într-un port sau un sistem portuar. Aceasta poate fi formată din câteva organisme separate sau poate să răspundă de mai multe porturi;
- (r) „croazieră” înseamnă o activitate de transport de pasageri, completată de servicii de cazare și de alte facilități, care durează mai mult de o zi (o noapte) și nu este un serviciu de transport de pasageri regulat sau planificat între două sau mai multe porturi, ci un serviciu în cadrul căruia pasagerii revin, de obicei, la portul de îmbarcare.

Articolul 4

Contractul de transport și condițiile contractuale nediscriminatorii

1. Transportatorii prezintă pasagerilor o dovadă a încheierii contractului de transport prin emiterea unuia sau mai multor bilete. Biletele vor fi considerate o dovadă la prima vedere privind încheierea contractului și astfel vor conferi drepturile prevăzute de prezentul regulament.
2. Fără a aduce atingere obligațiilor de serviciu public care impun tarife sociale, condițiile contractuale și tarifele aplicate de transportatori sau de vânzători de bilete vor fi oferite publicului larg fără vreo discriminare privind naționalitatea sau locul de

reședință al clientului final sau privind locul în care își desfășoară activitatea transportatorii sau vânzătorii de bilete în cadrul Comunității.

Articolul 5

Excluderea posibilității de derogare

1. Obligațiile prevăzute de prezentul regulament nu pot face obiectul unei limitări sau al unei derogări, printre altele, printr-o derogare sau o clauză restrictivă din contractul de transport.
2. Transportatorii pot oferi pasagerilor condiții contractuale mai bune decât cele stipulate de prezentul regulament.

Capitolul II

Drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă

Articolul 6

Prevenirea refuzului la transport

1. Transportatorii, vânzătorii de bilete și operatorii de turism nu pot refuza, pe motiv de handicap sau mobilitate redusă:
 - (a) să accepte o rezervare sau să elibereze un bilet pentru o călătorie căreia i se aplică dispozițiile prezentului Regulament;
 - (s) să îmbarce o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă într-un port sau într-un punct de îmbarcare / debarcare, în condițiile în care persoana respectivă are un bilet sau o rezervare valabilă.
2. Rezervările și biletele se oferă fără costuri suplimentare persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

Articolul 7

Derogări și condiții speciale

1. Sub rezerva dispozițiilor de la articolul 6, transportatorii, vânzătorii de bilete sau operatorii de turism pot refuza, pe motiv de handicap sau mobilitate redusă, să accepte o rezervare, să elibereze un bilet sau să îmbarce o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă:
 - (a) pentru a îndeplini cerințele de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, comunitară sau națională sau pentru a îndeplini cerințele de siguranță impuse de autoritatea care a emis licența de operare a respectivului transportator;
 - (t) atunci când structura navei de pasageri face ca îmbarcarea sau transportul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă să fie fizic imposibilă.

În cazul refuzului de a accepta o rezervare pentru unul dintre motivele prezentate la literele (a) sau (b) din primul paragraf, transportatorii, vânzătorii de bilete sau operatorii de turism trebuie să facă tot posibilul pentru a propune o soluție alternativă acceptabilă persoanei respective.

În caz de rezervare în avans, o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă care i s-a refuzat îmbarcarea pe motiv de handicap sau mobilitate redusă și orice însoțitor al acestei persoane în conformitate cu alineatul (2), are dreptul să i se ramburseze costul biletului sau să fie redirectionată conform anexei I. Dreptul de a alege rambursarea banilor sau redirectionarea este condiționat de îndeplinirea tuturor cerințelor de siguranță.

2. În aceleași condiții ca cele menționate la alineatul (1) litera (a), un transportator sau un vânzător de bilete sau un operator de turism poate cere ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană care să poată oferi asistența de care respectiva persoană are nevoie, dacă acest lucru este cu adevărat necesar.
3. În cazul în care un transportator, un vânzător de bilete sau un operator de turism exercită o derogare conform alineatului (1) sau alineatului (2), acesta trebuie să comunice imediat persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă motivele deciziei luate. La cerere, transportatorul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism trebuie să comunice, în scris, aceste motive persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă, în termen de cinci zile lucrătoare de la data cererii.

Articolul 8

Accesibilitate și informare

1. Transportatorii stabilesc, cu sprijinul activ al reprezentanților organizațiilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și al organismelor de punere în aplicare menționate la articolul 26, norme cu privire la accesul nediscriminatoriu care se aplică transportului persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, precum și restricțiile privind transportul acestora sau al echipamentelor de deplasare, justificate de structura navelor de pasageri, în scopul îndeplinirii cerințelor de siguranță aplicabile. Aceste norme trebuie să conțină toate condițiile de acces la serviciul de transport maritim respectiv, inclusiv accesibilitatea navelor exploatate și facilitățile pe care le oferă acestea la bord.
2. Normele prevăzute la alineatul (1) trebuie puse la dispoziția publicului de către transportatori sau vânzătorii de bilete cel puțin la momentul rezervării, în moduri adecvate și în aceleași limbi în care informațiile sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor. Atunci când se prezintă aceste informații trebuie să se acorde o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.
3. La cerere, transportatorii furnizează textele legislative internaționale, comunitare sau naționale prin care se stabilesc cerințele de siguranță pe care se bazează normele privind accesul nediscriminatoriu.
4. Operatorii de turism furnizează normele menționate la alineatul (1) care se aplică în cazul călătoriilor incluse în pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite pe care le organizează, vând sau oferă spre vânzare.

5. Transportatorii, vânzătorii de bilete sau operatorii de turism se asigură că toate informațiile pertinente privind condițiile de transport, informațiile despre călătorie și informațiile privind accesibilitatea serviciilor sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv în ceea ce privește rezervarea și informațiile online.

Articolul 9

Dreptul la asistență în porturi

1. La plecarea din, trecerea prin sau sosirea într-un port, transportatorul răspunde de asigurarea, gratuit, a asistenței prevăzute în anexa II pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, astfel încât persoanele respective să se poată îmbarca în cadrul serviciului la plecare sau să poată debarca în cadrul serviciului la sosire pentru care au cumpărat bilet fără a se aduce atingere normelor privind accesul, menționate la articolul 8 alineatul (1).
2. Un transportator poate oferi el însuși asistență sau poate contracta una sau mai multe părți pentru prestarea serviciilor de asistență. Transportatorul poate încheia astfel de contracte din proprie inițiativă sau la cerere, inclusiv din partea unei autorități portuare, luând în considerare serviciile existente în respectivul port.
În cazul în care un transportator încheie contracte cu una sau mai multe părți pentru prestarea serviciilor de asistență, transportatorul rămâne partea responsabilă de asigurarea asistenței și de asigurarea respectării standardelor de calitate, menționate la articolul 14 alineatul (1).
3. Transportatorii pot, fără discriminare, să încaseze o anumită taxă de la pasageri pentru finanțarea asistenței în porturi. Taxa respectivă trebuie să fie rezonabilă, proporțională cu costurile și transparentă.
4. Transportatorii trebuie să separe conturile activităților referitoare la asistența oferită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă de conturile aferente celorlalte activități, în conformitate cu practicile comerciale curente.
5. Transportatorii pun la dispoziția organismului sau organismelor de punere în aplicare desemnate conform articolului 26 alineatul (1) un raport general anual auditat privind taxele încasate și cheltuielile efectuate pentru asistența oferită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

Articolul 10

Dreptul la asistență în punctele de îmbarcare / debarcare

Acolo unde nu există niciun port pentru o anumită destinație sau etapă, asistența va fi organizată de transportator în punctul de îmbarcare / debarcare, în conformitate cu articolul 9.

Articolul 11

Dreptul la asistență la bordul navelor

Transportatorii asigură cel puțin asistența menționată în anexa III, în mod gratuit, persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă care pleacă din, sosesc în sau sunt în tranzit printr-un port căruia i se aplică prezentul regulament.

Articolul 12

Condițiile în care se asigură asistență

Transportatorii, organismele administrative din porturi, vânzătorii de bilete și operatorii de turism cooperează pentru a asigura persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă asistența prevăzută la articolele 9, 10 și 11 în conformitate cu următoarele puncte:

- (a) asistența se asigură cu condiția ca transportatorul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism de la care a fost cumpărat biletul să fie informat(ă) cu privire la faptul că persoana respectivă are nevoie de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de momentul în care este necesară asistența. Dacă biletul permite mai multe călătorii, este suficientă o singură notificare, cu condiția să se ofere informațiile necesare privind orarele următoarelor călătorii;
- (b) transportatorii, vânzătorii de bilete și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru primirea notificărilor cu privire la nevoia de asistență a persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă. Această obligație se aplică la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzărilor prin telefon și prin Internet;
- (c) dacă nu se face nicio notificare în conformitate cu litera (a), transportatorii, vânzătorii de bilete și operatorii de turism depun toate eforturile necesare pentru a se asigura că asistența este asigurată astfel încât persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să poată să se îmbarce în cadrul serviciului la plecare, să efectueze o schimbare în cadrul serviciului de corespondență sau să debarce în cadrul serviciului la sosire pentru care a achiziționat bilet;
- (d) fără a aduce atingere prerogativelor altor entități în ceea ce privește zonele situate în afara porturilor, organismul administrativ dintr-un port sau orice altă persoană autorizată desemnează puncte de sosire și de plecare în limitele zonei portuare, în interiorul și/sau din afara clădirilor terminalelor, după caz, în care persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și pot solicita asistență; aceste puncte trebuie să fie clar indicate și să furnizeze, în formate accesibile, informații de bază referitoare la port și la asistența oferită.
- (e) asistența se oferă cu condiția ca persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să se prezinte la punctul desemnat:
 - la momentul prevăzut de transportator, care trebuie să fie cu cel mult 60 de minute înainte de ora de plecare anunțată, sau
 - dacă nu s-a stabilit nicio oră, cu cel puțin 30 de minute înainte de ora de plecare anunțată.

- (f) Dacă o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă solicită folosirea unui animal-însoțitor, respectivul animal este acceptat cu condiția ca transportatorul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism să fie informat în conformitate cu normele naționale aplicabile referitoare la transportul animalelor-însoțitor recunoscute la bordul navelor de pasageri, dacă există asemenea norme.

Articolul 13

Transmiterea de informații către o terță parte

1. Dacă asigurarea asistenței a fost subcontractată și dacă transportatorul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism primește o notificare cu privire la nevoia de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare anunțată, acesta transmite informațiile necesare astfel încât subcontractatul să le primească cu cel puțin 36 de ore înainte de ora de plecare anunțată.
2. Dacă asigurarea asistenței a fost subcontractată și dacă transportatorul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism nu primește o notificare cu privire la nevoia de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare anunțată, acesta transmite subcontractatului informațiile cât mai curând posibil.

Articolul 14

Standarde de calitate pentru asistență

1. Transportatorii stabilesc standardele de calitate pentru asistența specificată în anexele II și III, precum și cerințe privind resursele necesare pentru respectarea acestor standarde, în colaborare cu organizațiile care reprezintă pasagerii cu handicap și pasagerii cu mobilitate redusă.
2. În stabilirea standardelor privind calitatea se ține seama de politicile recunoscute pe plan internațional și de codurile de conduită privind facilitatea transportului pentru persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă, în special de Recomandarea Organizației Maritime Internaționale privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu handicap.
3. Transportatorii trebuie să își publice standardele privind calitatea.

Articolul 15

Pregătirea profesională

Transportatorii:

- (a) se asigură că întregul lor personal, inclusiv angajații subcontractaților, care oferă asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă cunoaște modul în care pot fi satisfăcute nevoile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă;

- (b) asigură cursuri de asistență pentru persoane cu handicap și de sensibilizare în ceastă privință, conform anexei IV, pentru întregul personal care lucrează în port și care se ocupă direct de publicul călător;
- (c) se asigură că, la recrutare, toți noii angajați participă la cursuri de pregătire privind handicapurile și că personalul beneficiază de cursuri de recalificare atunci când este cazul.

Articolul 16

Despăgubiri pentru scaune cu roțile și echipamente folosite pentru deplasare

1. Dacă scaunele cu roțile sau alte echipamente folosite pentru deplasare sau piese ale acestora se pierd sau sunt avariate în timpul manevrării lor în port sau al transportării lor la bordul navei, înainte, în timpul sau după terminarea călătoriei, pasagerul căruia îi aparține echipamentul respectiv este despăgubit de către transportator sau de organismul administrativ al portului, în funcție de partea care răspundea de echipament la momentul pierderii sau deteriorării lui.

Dacă este cazul, se vor lua măsurile necesare pentru înlocuirea rapidă a echipamentului.
2. Nu va exista nicio limită privind valoarea despăgubirilor acordate în conformitate cu prezentul articol.

Capitolul III

Obligațiile transportatorilor în cazul întreruperii călătoriei

Articolul 17

Furnizarea informațiilor

1. În caz de întârziere, transportatorul sau, dacă este cazul, organismul administrativ al portului informează pasagerii cu privire la orele estimative ale plecării și sosirii, imediat ce dispune de aceste informații, dar în maxim 30 de minute de la ora programată pentru plecare sau respectiv cu o oră înainte de ora stabilită pentru sosire.
2. În cazul în care pasagerii pierd o legătură din cauza unei întârzieri, transportatorul de fapt face tot posibilul pentru a informa pasagerii respectivi despre legăturile alternative.

Articolul 18

Dreptul la asistență

1. Dacă un transportator estimează că un serviciu de transport maritim de pasageri va avea o întârziere mai mare de 60 de minute de la ora stabilită pentru plecare, pasagerilor li se vor oferi, gratuit, mâncare și băuturi răcoritoare, proporțional cu durata așteptării, dacă acestea sunt disponibile la bordul navei sau în port sau dacă pot fi livrate într-o manieră rezonabilă.
2. În cazul în care apare o întârziere în care este necesar ca, pentru o noapte sau mai multe, pasagerii să rămână în locația respectivă sau ca șederea să se prelungească mai

mult peste perioada dorită de pasageri, unde și atunci când este fizic posibil, acestora li se va oferi cazare gratuită la hotel sau în alte locații, precum și transport între port și locul de cazare, pe lângă mesele și băuturile răcoritoare menționate la alineatul (1).

3. Dacă serviciul de transport maritim nu mai poate fi furnizat, transportatorii organizează, dacă este posibil și cât mai repede cu putință, servicii alternative de transport pentru pasageri.
4. În aplicarea dispozițiilor de la alineatele (1), (2), și (3), transportatorul de fapt acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și ale oricăror persoane însoțitoare ale acestora.

Articolul 19

Redirecționare și rambursare

1. Dacă un transportator estimează, în mod rezonabil, că serviciul de transport maritim de pasageri va întârzia cu peste 120 de minute peste ora stabilită pentru plecare, pasagerii trebuie deîndată:
 - (a) să primească o ofertă de servicii alternative de transport, în condiții rezonabile sau, dacă acest lucru nu este posibil, să fie informați cu privire la servicii alternativ de transport adecvate oferite de alți operatori din domeniul transporturilor;
 - (b) să beneficieze de rambursarea costului biletului în cazul în care nu acceptă serviciile alternative de transport menționate la litera (a).Rambursarea menționată la litera (b) se face în aceleași condiții ca și plata despăgubirilor prevăzută la articolul 20.
2. Dreptul la rambursare conform prezentului articol nu se aplică pasagerilor aflați într-o croazieră decât în cazul în care astfel de drepturi sunt prevăzute în conformitate cu Directiva 90/314/CEE.

Articolul 20

Despăgubiri pentru prețul biletului

1. Fără a-și pierde dreptul la transport, un pasager poate cere despăgubiri de la transportator dacă apare o întârziere la sosire determinată de o anulare sau de o întârziere la plecare. Nivelurile minime ale despăgubirilor sunt următoarele:
 - (a) 25 % din prețul biletului pentru o întârziere de 60 până la 119 minute;
 - (u) 50 % din prețul biletului pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult;
 - (v) 100% din prețul biletului dacă transportatorul nu oferă servicii alternative sau informațiile menționate la articolul 19 litera (a).
2. Dreptul la despăgubiri în conformitate cu prezentul articol nu se aplică pasagerilor aflați într-o croazieră decât dacă aceste drepturi sunt prevăzute în conformitate cu Directiva 90/314/CEE.
3. 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 cererea pasagerilor.

4. Prezentul articol nu se aplică în cazul în care întârzierea sau anularea este generată de împrejurări excepționale, care împiedică derularea serviciului de transport, care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

Articolul 21

Alte drepturi

Nicio dispoziție din prezentul regulament nu poate împiedica pasagerii să solicite, prin intermediul instanțelor competente naționale, daune pentru pierderi generate de anularea sau întârzierea serviciilor de transport.

Articolul 22

Măsuri suplimentare în favoarea pasagerilor

Transportatorii colaborează în vederea adoptării de acorduri la nivel național sau european cu participarea părților interesate, a asociațiilor profesionale și a asociațiilor de consumatori, pasageri și persoane cu handicap. Aceste măsuri trebuie să se concentreze asupra îmbunătățirii atenției acordate pasagerilor, în special în cazul întârzierilor îndelungate și al întreruperii sau anulării călătoriei.

Capitolul IV

Informații pentru pasageri și soluționarea reclamațiilor

Articolul 23

Dreptul la informații despre călătorie

Organismele administrative din porturi și transportatorii oferă pasagerilor informații adecvate pe toată durata călătoriei acestora, în formatul potrivit. O atenție deosebită va fi acordată nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

Articolul 24

Informații privind drepturile pasagerilor

1. Transportatorii se asigură că pasagerii primesc informații adecvate și clare privind drepturile pe care le au în conformitate cu prezentul regulament, cel mai târziu în momentul plecării. În măsura în care transportatorul a pus la dispoziție aceste informații, transportatorul de fapt nu trebuie să le ofere la rândul său, și invers. Informațiile sunt puse la dispoziție în cel mai potrivit format. Atunci când se oferă aceste informații, se acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.
2. Transportatorii și organismele administrative ale porturilor se asigură că informațiile privind drepturile pasagerilor în conformitate cu prezentul regulament sunt puse la dispoziția publicului la bordul navelor și în porturi. Aceste informații includ detaliile

de contact ale organismului de punere în aplicare desemnat de statul membru în conformitate cu articolul 26 alineatul (1).

Articolul 25

Reclamații

1. Transportatorii pun la punct un mecanism pentru soluționarea reclamațiilor legate de drepturile și obligațiile acoperite prin prezentul regulament.
2. Pasagerii pot adresa o reclamație unui transportator în termen de o lună de la data prestării serviciului sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului. În termen de 20 de zile lucrătoare, destinatarul unei reclamații formulează un răspuns motivat sau, în cazuri justificate, informează călătorul la ce dată urmează să primească un răspuns. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului nu trebuie să depășească două luni de la data primirii reclamației.
3. În cazul în care, în intervalul de timp menționat la alineatul (2), nu se primește niciun răspuns, se va considera că reclamația a fost acceptată.

Capitolul V

Aplicarea și organismele naționale de punere în aplicare

Articolul 26

Organismele naționale de punere în aplicare

1. Fiecare stat membru numește un organism sau mai multe organisme care să răspundă de aplicarea prezentului regulament. Fiecare organism ia măsurile necesare pentru a se asigura că drepturile pasagerilor sunt respectate, inclusiv respectarea normelor privind accesibilitatea menționate la articolul 8. Fiecare organism trebuie să fie independent de transportatori în ce privește organizarea, deciziile de finanțare, structura juridică și mecanismul de luare a deciziilor.
2. Statele membre informează Comisia cu privire la organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol și la responsabilitățile aferente.
3. Orice pasager poate depune o reclamație la organismul desemnat conform alineatului (1) sau la orice alt organism competent desemnat de un stat membru, referitor la o presupusă încălcare a prezentului regulament.
4. Statele membre care au ales să scutească anumite servicii în conformitate cu articolul 2 alineatul (2) asigură un mecanism comparabil de aplicare a drepturilor pasagerilor.

Articolul 27

Raport cu privire la aplicare

1. La data de 1 iunie a fiecărui an, organismele de punere în aplicare desemnate în conformitate cu articolul 26 publică un raport referitor la activitatea desfășurată în anul precedent, raport care conține, printre altele:
 - (a) o descriere a măsurilor luate pentru implementarea dispozițiilor prezentului regulament,

- (w) o trimitere la procedura aplicabilă în cazul soluționării fiecărei reclamații în parte,
 - (x) un rezumat al normelor privind accesibilitatea pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, aplicabile în respectivul stat membru;
 - (y) datele agregate referitoare la reclamații;
 - (z) detaliile cu privire la sancțiunile aplicate;
 - (aa) alte aspecte importante pentru o mai bună aplicare a prezentului regulament.
2. Pentru a putea întocmi un astfel de raport, organismele de punere în aplicare realizează statistici privind reclamațiile individuale, în funcție de subiectul acestora și de companiile implicate. Aceste date se pun, la cerere, la dispoziția Comisiei sau a autorităților de anchetă naționale, în termen de până la trei ani de la data incidentului.

Articolul 28

Cooperarea dintre organismele de punere în aplicare

Organismele naționale de aplicare desemnate în conformitate cu articolul 26 alineatul (1) fac schimb de informații privind activitatea, practicile și principiile de luare a deciziilor, în scopul coordonării coerente a protecției pasagerilor în întreaga Comunitate. Comisia le susține pe acestea în acest demers.

Articolul 29

Penalități

Statele membre stabilesc norme cu privire la penalitățile aplicabile pentru încălcarea prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru a asigura implementarea acestor norme. Penalitățile stabilite trebuie să fie eficiente, proporționale și disuasive. Statele membre notifică Comisiei aceste dispoziții și îi comunică prompt orice modificare ulterioară a acestora.

Capitolul VI **Dispoziții finale**

Articolul 30

Raport

Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului, cel târziu după trei ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, un raport cu privire la funcționarea și efectele prezentului regulament. Raportul trebuie să fie însoțit, dacă este cazul, de propuneri legislative de implementare în detaliu a dispozițiilor prezentului regulament sau de modificare a acestuia.

Articolul 31

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 se adaugă următorul punctul [19]:

„19. Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului din [...] privind drepturile persoanelor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului²¹”

Articolul 32

Intrarea în vigoare

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

Prezentul regulament se aplică la [2 ani] de la data publicării. Articolele 6, 7, 25, 26 și 29 se aplică la [1 an] de la data publicării.

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

Adoptat la Bruxelles, [...]

Pentru Parlamentul European
Președinte
[...]

Pentru Consiliu
Președinte
[...]

²¹ JO C [...], [...], p. [...].

ANEXA I

Dreptul la rambursarea costurilor sau la redirectionare în cazul rezervării în avans a biletelor de către persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă

1. Acolo unde se face trimitere la prezenta anexă, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă pot alege între 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, cu acordul scris al pasagerului, 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,

- o călătorie de întoarcere la punctul de plecare, cu prima ocazie posibilă; sau

(b) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, cu prima ocazie posibilă; sau

(c) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, 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/CEE²².

3. Atunci când, în cazul în care un oraș sau o regiune are mai multe porturi, un transportator de fapt oferă unui călător o călătorie într-un port alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea, transportatorul de fapt 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.

²²

JO L 158, 23.6.1999, p. 55.

ANEXA II

Asistența în porturi

Asistența și aranjamentele necesare pentru a le permite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:

- să își anunțe sosirea într-un port și să comunice faptul că vor necesita asistență,
- să se deplaseze dintr-un punct de intrare până la ghișeul de îmbarcare, dacă este cazul, sau până la navă,
- să-și prezinte și să-și înregistreze bagajele, dacă este cazul,
- să se deplaseze de la ghișeul de îmbarcare (dacă este cazul) până la navă, îndeplinind procedurile de emigrare, control vamal și securitate,
- să se îmbarce pe navă, folosindu-se de ascensoare, de scaune cu roțile sau de alte mijloace de asistență necesare, după caz,
- să se deplaseze de la intrarea navei până la locurile / zona lor,
- să așeze și să-și recupereze bagajele de pe navă,
- să se deplaseze de la locurile lor până la intrarea navei,
- să debarce de pe navă, folosindu-se de ascensoare, de scaune cu roțile sau de alte mijloace de asistență necesare, după caz,
- să-și recupereze bagajele (dacă este cazul), urmând procedurile 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,
- să se deplaseze până la grupurile sanitare, dacă este cazul.

Dacă o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă este asistată de un însoțitor, această persoană trebuie, dacă este cazul, să poată oferi asistența necesară în port și la îmbarcare și debarcare.

Manevrarea tuturor echipamentelor necesare, folosite pentru deplasare, inclusiv a echipamentelor cum ar fi scaunele cu roțile electrice.

Înlocuirea temporară a echipamentelor defecte sau pierdute, folosite pentru deplasare, chiar dacă nu neapărat cu echipamente identice.

Preluarea la sol a animalelor-însoțitor recunoscute, atunci când nevoie.

Comunicarea, în formate accesibile, a informațiilor necesare pentru îmbarcare și debarcare.

ANEXA III

Asistența la bordul navelor

Transportarea animalelor-însoțitor recunoscute pe navă, în conformitate cu reglementările naționale.

Pe lângă echipamentele medicale, transportarea a maxim două echipamente folosite pentru deplasarea fiecărei persoane cu handicap sau a fiecărei persoane cu mobilitate redusă, inclusiv scaune cu roțile electrice.

Comunicarea informațiilor esențiale privind un anumit traseu, în formate accesibile.

Depunerea eforturilor necesare pentru instalarea pe scaune astfel încât aceasta să se satisfacă nevoile persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă, la cerere și în conformitate cu cerințele de siguranță și cu locurile disponibile.

Asistență în deplasarea până la grupurile sanitare, dacă este cazul.

Dacă o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă este asistată de un însoțitor, compania de transporturi face tot posibilul pentru a oferi însoțitorului un loc lângă cel al persoanei cu handicap sau al persoanei cu mobilitate redusă.

ANEXA IV

Cursuri de pregătire pe teme legate de handicap

Curs care vizează sensibilizarea cu privire la persoanele handicap

Pregătirea personalului care se ocupă direct de publicul călător include:

- sensibilizarea și răspunsurile adecvate la problemele pasagerilor care suferă de invalidități fizice, senzoriale (auz și vâz), nevizibile sau care au deficiențe intelectuale, 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 mobilitate redusă, inclusiv cele legate de atitudine, mediu, fizice și organizatorice;
- animalele-însoțitor recunoscute, inclusiv rolul și nevoile unui animal-însoțitor;
- rezolvarea situațiilor neprevăzute;
- calități inter-personale și metode de comunicare cu persoanele hipoacuzice sau cu deficiențe de auz, persoanele cu probleme de vedere, persoanele cu probleme de vorbire sau de învățare;
- cunoașterea, la nivel general, a liniilor directoare ale Organizației Maritime Internaționale referitor la Recomandarea privind proiectarea și funcționarea navelor de pasageri pentru a satisface nevoile persoanelor în vârstă și ale persoanelor cu handicap;
- modul în care se folosesc scaunele cu roțile și alte mijloace care fac posibilă deplasarea, astfel încât să se evite defectarea lor (pentru toți angajații care răspund de manevrarea bagajelor, dacă este cazul).

Curs de pregătire pentru asistarea persoanelor cu handicap

Pregătirea personalului care se ocupă direct de asistarea persoanelor cu mobilitate redusă include:

- modul în care persoanele care folosesc un scaun cu roțile pot fi ajutate să coboare și să urce într-un scaun cu roțile;
- cunoștințele necesare pentru asigurarea asistenței pentru persoanele cu mobilitate redusă care călătoresc împreună cu un animal-însoțitor, inclusiv rolul și nevoile acestor animale;
- tehnicile pentru însoțirea pasagerilor nevăzători și a celor cu probleme de vedere și pentru preluarea și transportarea animalelor-însoțitor recunoscute;
- înțelegerea modului de funcționare a echipamentelor care pot ajuta persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințele necesare despre manevrarea acestor echipamente;
- folosirea echipamentelor de asistență utilizate la îmbarcare și debarcare și cunoștințe despre procedurile de asistență corespunzătoare la îmbarcare și debarcare, menite să garanteze siguranța și demnitatea persoanelor cu mobilitate redusă;
- o suficientă înțelegere a nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, conștientizarea faptului că există posibilitatea ca anumite persoane cu handicap să se simtă vulnerabile în timpul călătoriei, ca urmare a dependenței lor de asistența oferită;
- cunoștințe despre acordarea primului ajutor.