

I

(Acte legislative)

REGULAMENTE

REGULAMENTUL (UE) NR. 181/2011 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

din 16 februarie 2011

privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul 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),

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, având în vedere proiectul comun aprobat de comitetul de conciliere la 24 ianuarie 2011 ⁽²⁾,

întrucât:

- (1) Acțiunea Uniunii în domeniul transportului cu autobuzul și autocarul ar trebui să aibă drept obiectiv, printre altele, asigurarea unui nivel înalt de protecție pentru pasageri care să fie comparabil cu cel de pe alte moduri de transport, indiferent de destinație. În plus, ar trebui să se țină seama pe deplin de cerințele impuse de protecția consumatorilor în general.
- (2) Deoarece pasagerii care călătoresc cu autobuzul sau autocarul reprezintă partea vulnerabilă în cadrul unui contract de transport, tuturor pasagerilor ar trebui să li se asigure un nivel minim de protecție.

(3) Măsurile Uniunii de îmbunătățire a drepturilor pasagerilor în sectorul transportului cu autobuzul și autocarul ar trebui să țină seama de caracteristicile specifice ale acestui sector, care se compune în mare parte din întreprinderi mici și mijlocii.

(4) Pasagerii și cel puțin persoanele față de care pasagerul avea sau ar fi avut obligația legală de a le întreține ar trebui să beneficieze de protecție adecvată în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului, ținându-se seama de Directiva 2009/103/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 septembrie 2009 privind asigurarea de răspundere civilă auto și controlul obligației de asigurare a acestei răspunderi ⁽³⁾.

(5) La alegerea legislației naționale aplicabile despăgubirilor care se acordă în caz de deces, inclusiv pentru cheltuieli rezonabile de înmormântare, sau vătămare corporală, precum și pentru pierderea sau deteriorarea bagajului, ca urmare a accidentelor rezultate în urma utilizării autobuzului sau autocarului ar trebui să se țină seama de Regulamentul (CE) nr. 864/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 privind legea aplicabilă obligațiilor necontractuale (Roma II) ⁽⁴⁾ și de Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I) ⁽⁵⁾.

(6) În plus față de despăgubirile acordate în conformitate cu legislația națională aplicabilă în caz de deces sau vătămare corporală, pierdere sau deteriorare a bagajului în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului, pasagerii ar trebui să aibă dreptul la asistență în ceea ce privește nevoile lor imediate de ordin practic survenite ca urmare a accidentului. Asistența de acest gen ar trebui să includă, atunci când este necesar, primul ajutor, cazare, hrană, îmbrăcăminte și transport.

⁽¹⁾ JO C 317, 23.12.2009, p. 99.

⁽²⁾ Poziția Parlamentului European din 23 aprilie 2009 (JO C 184 E, 8.7.2010, p. 312), poziția Consiliului în primă lectură din 11 martie 2010 (JO C 122 E, 11.5.2010, p. 1), poziția Parlamentului European din 6 iulie 2010 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial), decizia Consiliului din 31 ianuarie 2011 și rezoluția legislativă a Parlamentului European din 15 februarie 2011 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial).

⁽³⁾ JO L 263, 7.10.2009, p. 11.

⁽⁴⁾ JO L 199, 31.7.2007, p. 40.

⁽⁵⁾ JO L 177, 4.7.2008, p. 6.

- (7) De serviciile de transport al pasagerilor cu autobuzul și autocarul ar trebui să beneficieze toți cetățenii. În consecință, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, indiferent dacă este cauzată de un handicap, de vârstă sau de orice alt factor, ar trebui să beneficieze de posibilitatea de a folosi servicii de transport cu autobuzul și autocarul care să fie comparabile cu cele folosite de alți cetățeni. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au aceleași drepturi ca toți ceilalți cetățeni în ceea ce privește libertatea de circulație, libertatea de alegere și tratamentul nediscriminatoriu.
- (8) În lumina articolului 9 din Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie cu autobuzul și autocarul comparabile celor ale altor cetățeni, ar trebui instituite norme privind nediscriminarea și asistența pe durata călătoriilor acestora. Aceste persoane ar trebui, așadar, să fie acceptate pentru transport și să nu li se refuze transportul pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă, cu excepția cazurilor justificate de motive legate de siguranță sau de proiectarea vehiculelor sau a infrastructurii. În contextul legislației relevante pentru protecția lucrătorilor, persoanele cu handicap și cele cu mobilitate redusă ar trebui să beneficieze de dreptul la asistență în terminale și la bordul vehiculelor. În interesul incluziunii sociale, persoanele în cauză ar trebui să beneficieze de asistență gratuită. Transportatorii ar trebui să stabilească condițiile de acces, de preferință utilizând sistemul de standardizare european.
- (9) La luarea deciziilor cu privire la proiectarea de noi terminale, precum și în cadrul unor reamenajări de proporții, organismele de administrare a terminalelor ar trebui să depună toate eforturile pentru a ține seama de nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, în conformitate cu cerințele „concepției pentru toate utilizările”. În orice caz, organismele de administrare a terminalelor ar trebui să stabilească puncte în care persoanele în cauză să își poată notifica sosirea și nevoia de asistență.
- (10) În mod similar, fără a se aduce atingere legislației existente sau viitoare privind cerințele tehnice pentru autobuze și autocare, transportatorii ar trebui ca, ori de câte ori este posibil, să țină seama de aceste nevoi atunci când iau o decizie cu privire la echiparea vehiculelor noi sau a celor recent recondiționate.
- (11) Statele membre ar trebui să depună toate eforturile în vederea îmbunătățirii infrastructurii existente în cazurile în care acest lucru este necesar pentru a permite transportatorilor să asigure accesul persoanelor cu handicap și al celor cu mobilitate redusă, precum și pentru a oferi asistența adecvată.
- (12) Pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, personalul ar trebui să fie format în mod corespunzător. Pentru a se facilita recunoașterea reciprocă a calificărilor naționale ale conducătorilor auto, o formare care vizează sensibilizarea cu privire la nevoile persoanelor cu handicap ar putea fi prevăzută în cadrul calificării inițiale sau al formărilor periodice, astfel cum se prevede în Directiva 2003/59/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 iulie 2003 privind calificarea inițială și formarea periodică a conducătorilor auto ai anumitor vehicule rutiere destinate transportului de mărfuri sau de pasageri ⁽¹⁾. Pentru a se asigura coerența între introducerea cerințelor referitoare la formare și termenele stabilite în respectiva directivă ar trebui permisă o posibilitate de derogare pentru o perioadă limitată de timp.
- (13) Organizațiile reprezentative ale persoanelor cu handicap sau ale persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui consultate sau implicate în pregătirea conținutului formărilor în legătură cu handicapul.
- (14) Drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul ar trebui să includă obținerea de informații referitoare la serviciile oferite, înaintea și pe durata călătoriei. Toate informațiile esențiale oferite pasagerilor cu autobuzul și autocarul ar trebui să fie furnizate, la cerere, și în formate alternative accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cum ar fi tipărire în format mare, limbaj simplu, scriere Braille, formate electronice care pot fi accesate cu ajutorul tehnologiei de asistență sau benzi audio.
- (15) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor transportatorilor de a solicita despăgubiri din partea oricărei persoane, inclusiv un terț, în conformitate cu legislația națională aplicabilă.
- (16) Inconvenientele cu care se confruntă pasagerii din cauza anulării sau întârzierii semnificative a călătoriei lor ar trebui să se diminueze. În acest scop, pasagerii care pleacă din terminale ar trebui să primească asistență și informații într-un mod accesibil tuturor pasagerilor. De asemenea, pasagerii ar trebui să își poată anula călătoria și să li se ramburseze costul biletelor sau să își continue călătoria sau să fie redirecționați în condiții satisfăcătoare. În cazul în care transportatorii nu acordă pasagerilor asistența necesară, pasagerii ar trebui să aibă dreptul să obțină despăgubiri în bani.
- (17) Cu implicarea părților interesate, a asociațiilor profesionale și a asociațiilor consumatorilor, a pasagerilor, a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă, transportatorii ar trebui să coopereze în vederea adoptării de acorduri la nivel național sau european. Astfel de acorduri ar trebui să aibă drept scop îmbunătățirea informațiilor, a îngrijirii și a asistenței oferite pasagerilor ori de câte ori călătoria acestora este întreruptă, cu precădere în caz de întârzieri prelungite sau de anulare a călătoriei acestora, cu un accent deosebit asupra pasagerilor cu nevoi speciale ca urmare a handicapului, mobilității reduse, bolii, vârstei înaintate sau sarcinii, incluzând și pasagerii care îi însoțesc și pasagerii care călătoresc cu copii mici. Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării ar trebui să fie informate cu privire la astfel de acorduri.

⁽¹⁾ JO L 226, 10.9.2003, p. 4.

- (18) Prezentul regulament nu aduce atingere drepturilor pasagerilor instituite prin Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite⁽¹⁾. În cazurile în care un circuit turistic se anulează din motive care nu au legătură cu anularea serviciului de transport cu autobuzul sau autocarul, prezentul regulament nu se aplică.
- (19) Pasagerii ar trebui informați pe deplin în privința drepturilor pe care le au în temeiul prezentului regulament, astfel încât să își poată exercita efectiv drepturile în cauză.
- (20) Pasagerii ar trebui să-și poată exercita drepturile prin intermediul unor proceduri corespunzătoare de formulare a plângerilor care să fie puse în aplicare de transportatori sau, după caz, prin depunerea plângerilor la organismul sau organismele desemnate în acest sens de statul membru în cauză.
- (21) Statele membre ar trebui să asigure respectarea prezentului regulament și să desemneze un organism competent sau organisme competente care să aibă atribuții de supraveghere și de asigurare a aplicării regulamentului. Acest lucru nu aduce atingere drepturilor pasagerilor de a introduce acțiuni în instanță în temeiul legislației naționale.
- (22) Ținând seama de procedurile instituite de statele membre pentru depunerea plângerilor, o plângere referitoare la asistență ar trebui adresată, de preferință, organismului sau organismelor desemnate pentru asigurarea aplicării prezentului regulament în statul membru pe teritoriul căruia se află punctul de îmbarcare sau punctul de debarcare.
- (23) Statele membre ar trebui să promoveze utilizarea transportului public și utilizarea de informații integrate și de bilete integrate pentru a optimiza utilizarea și interoperabilitatea diverselor moduri de transport și a operatorilor.
- (24) Statele membre ar trebui să stabilească sancțiuni aplicabile încălcărilor prezentului regulament și să asigure aplicarea sancțiunilor respective. Sancțiunile ar trebui să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare.
- (25) Deoarece obiectivul prezentului regulament, și anume asigurarea unui nivel echivalent de protecție și asistență în toate statele membre pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre, și, în consecință, având în vedere amploarea și efectele acțiunii, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate să adopte 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 în articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestui obiectiv.
- (26) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere Directivei 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⁾.
- (27) Asigurarea aplicării prezentului regulament ar trebui să se bazeze pe Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului)⁽³⁾. Prin urmare, regulamentul respectiv ar trebui modificat în consecință.
- (28) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, astfel cum se prevede în articolul 6 din Tratatul privind Uniunea Europeană, ținând cont, de asemenea, de Directiva 2000/43/CE a Consiliului din 29 iunie 2000 de punere în aplicare a principiului egalității de tratament între persoane, fără deosebire de rasă sau origine etnică⁽⁴⁾ și de Directiva 2004/113/CE a Consiliului din 13 decembrie 2004 de aplicare a principiului egalității de tratament între femei și bărbați privind accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii⁽⁵⁾,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

Obiect

Prezentul regulament stabilește norme pentru transportul cu autobuzul și autocarul în ceea ce privește:

- (a) nediscriminarea între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport oferite de transportatori;
- (b) drepturile pasagerilor în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului și care au ca rezultat decesul sau vătămarea corporală sau pierderea sau deteriorarea bagajului;
- (c) nediscriminarea și asistența obligatorie pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;
- (d) drepturile pasagerilor în cazuri de anulare sau întârziere;
- (e) informații minime care trebuie furnizate pasagerilor;
- (f) tratarea plângerilor;
- (g) norme generale de asigurare a aplicării legii.

⁽²⁾ JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ JO L 180, 19.7.2000, p. 22.

⁽⁵⁾ JO L 373, 21.12.2004, p. 37.

⁽¹⁾ JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

*Articolul 2***Domeniul de aplicare**

(1) Prezentul regulament se aplică pasagerilor care călătoresc cu servicii regulate pentru categorii nespificate de pasageri în cazul cărora punctul de îmbarcare sau de debarcare a pasagerilor se află pe teritoriul unui stat membru și lungimea planificată a traseului este de minim 250 de km.

(2) În ceea ce privește serviciile menționate la alineatul (1), dar în cazul cărora lungimea planificată a traseului este mai mică de 250 de km, se aplică articolul 4 alineatul (2), articolul 9, articolul 10 alineatul (1), articolul 16 alineatul (1) litera (b) și alineatul (2), articolul 17 alineatele (1) și (2) și articolele 24-28.

(3) În plus, prezentul regulament, cu excepția articolelor 9-16, a articolului 17 alineatul (3) și a capitolelor IV, V și VI, se aplică pasagerilor care utilizează servicii ocazionale atunci când punctul inițial de îmbarcare sau punctul final de debarcare a pasagerului se află pe teritoriul unui stat membru.

(4) Cu excepția articolului 4 alineatul (2), a articolului 9, a articolului 10 alineatul (1), a articolului 16 alineatul (1) litera (b) și alineatul (2), a articolului 17 alineatele (1) și (2) și a articolelor 24-28, statele membre pot, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, excepta serviciile regulate naționale de la aplicarea prezentului regulament. Aceste derogări pot fi acordate începând cu data aplicării prezentului regulament pentru o perioadă de maximum patru ani, care poate fi reînnoită o singură dată.

(5) Pentru o perioadă de maximum patru ani de la data aplicării prezentului regulament, statele membre pot, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, excepta de la aplicarea prezentului regulament anumite servicii regulate, pe motivul că o parte semnificativă a serviciilor regulate respective, ce include cel puțin o oprire programată, se desfășoară în afara Uniunii. Aceste derogări pot fi reînnoite o singură dată.

(6) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările pentru diferite tipuri de servicii acordate în temeiul alineatelor (4) și (5). Comisia ia măsurile necesare dacă o asemenea derogare nu este considerată conformă cu dispozițiile prezentului articol. Până la 2 martie 2018, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind derogările acordate în temeiul alineatelor (4) și (5).

(7) Nicio dispoziție din prezentul regulament nu trebuie înțeleasă ca fiind în conflict cu sau ca introducând cerințe suplimentare celor din legislația existentă cu privire la cerințele tehnice pentru autobuze sau autocare sau infrastructura sau echipamentele din stațiile de autobuz și terminale.

(8) Prezentul regulament nu afectează drepturile pe care le au pasagerii în temeiul Directivei 90/314/CEE și nu se aplică în

cazul în care un circuit menționat în directiva respectivă este anulat din alte motive decât anularea unui serviciu regulat.

*Articolul 3***Definiții**

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

- (a) „servicii regulate” înseamnă serviciile care asigură transportul de persoane cu autobuzul sau autocarul, la intervale stabilite, pe trasee stabilite, pasagerii fiind îmbarcați și debarcați la puncte de oprire prestabilite;
- (b) „servicii ocazionale” înseamnă serviciile care nu corespund definiției de servicii regulate și a căror caracteristică principală este faptul că transportă cu autobuzul sau autocarul grupuri de pasageri constituite la inițiativa clienților sau chiar a operatorului de transport;
- (c) „contract de transport” înseamnă un contract de transport între un transportator și un pasager, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii regulate sau ocazionale;
- (d) „bilet” înseamnă un document valabil sau altă dovadă a unui contract de transport;
- (e) „transportator” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de turism, agent de voiaj sau vânzător de bilete, care oferă publicului servicii regulate sau ocazionale de transport;
- (f) „transportator de fapt” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât transportatorul, care efectuează de fapt transportul integral sau parțial;
- (g) „vânzător de bilete” înseamnă orice intermediar care încheie contracte de transport în numele unui transportator;
- (h) „agent de voiaj” înseamnă orice intermediar care acționează în numele unui pasager pentru încheierea unor contracte de transport;
- (i) „operator de turism” înseamnă un organizator sau detailist, altul decât un transportator, în sensul articolului 2 alineatele (2) și (3) din Directiva 90/314/CEE;
- (j) „persoană cu handicap” sau „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), a unui handicap sau 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;

- (k) „condiții de acces” înseamnă standarde relevante, linii directoare și informații despre accesibilitatea autobuzelor și/sau a terminalelor desemnate, inclusiv facilitățile acestora pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;
- (l) „rezervare” înseamnă reținerea unui loc într-un autobuz sau autocar care deservește un serviciu regulat pentru o anumită oră de plecare;
- (m) „terminal” înseamnă un terminal dotat cu personal unde, conform unei rute specificate a unui serviciu regulat, este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor, care este echipat cu facilități cum ar fi ghișeu de îmbarcare, sală de așteptare sau casă de bilete;
- (n) „stație de autobuz” înseamnă orice punct, altul decât un terminal unde, conform rutei specificate a unui serviciu regulat, este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor;
- (o) „organism de administrare a terminalului” înseamnă o entitate organizațională dintr-un stat membru care răspunde de administrarea unui terminal desemnat;
- (p) „anulare” înseamnă neefectuarea unui serviciu regulat care a fost programat anterior;
- (q) „întârziere” înseamnă o diferență între momentul în care era programată plecarea serviciului regulat, în conformitate cu orarul publicat, și momentul plecării efective.

Articolul 4

Bilete și condiții contractuale nediscriminatorii

- (1) Transportatorii emit pasagerilor bilete, cu excepția cazurilor în care există alte documente care dau dreptul la transport. Un bilet poate fi emis în format electronic.
- (2) Fără a aduce atingere tarifelor sociale, condițiile contractuale și tarifele aplicate de transportatori sunt oferite publicului larg fără vreo discriminare directă sau indirectă privind naționalitatea clientului final sau privind locul în care sunt stabiliți transportatorii sau vânzătorii de bilete în cadrul Uniunii.

Articolul 5

Alte părți de fapt

- (1) Dacă îndeplinirea obligațiilor în temeiul prezentului regulament a fost încredințată unui transportator de fapt, vânzător de bilete sau oricărei alte persoane, transportatorul, agentul de voiaj, operatorul de turism sau organismului de administrare a terminalului care a încredințat aceste obligații este, cu toate acestea, răspunzător pentru actele și omisiunile respectivei părți de fapt.
- (2) În plus, partea căreia i s-a încredințat îndeplinirea unei obligații de către transportator, agentul de voiaj, operatorul de

turism sau organismul de administrare a terminalului intră, de asemenea, sub incidența dispozițiilor prezentului regulament în ceea ce privește obligația încredințată.

Articolul 6

Excluderea posibilității de derogare

- (1) Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.
- (2) Transportatorii pot oferi pasagerilor condiții contractuale mai bune decât cele prevăzute în prezentul regulament.

CAPITOLUL II

DESPĂGUBIRI ȘI ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE ACCIDENTE

Articolul 7

Decesul sau vătămarea corporală a pasagerilor și pierderea sau deteriorarea bagajului

- (1) În conformitate cu legislația națională aplicabilă, pasagerii au dreptul la despăgubiri în caz de deces, inclusiv pentru cheltuieli rezonabile de înmormântare, sau vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajului, în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului. În caz de deces al pasagerului, acest drept se aplică cel puțin pentru persoanele față de care pasagerul avea sau ar fi avut obligația legală de întreținere.
- (2) Valoarea despăgubirii se calculează în conformitate cu legislația națională aplicabilă. Orice limită maximă prevăzută de legislația națională drept despăgubire pentru deces sau vătămare corporală sau pentru pierderea sau deteriorarea bagajului nu poate fi în fiecare situație mai mică de:
- (a) 220 000 EUR pe pasager;
- (b) 1 200 EUR per bagaj. În cazul deteriorării scaunelor cu rotile, a altor echipamente de mobilitate sau a dispozitivelor de asistare, valoarea despăgubirii va fi întotdeauna egală cu costul înlocuirii sau reparării echipamentului pierdut sau deteriorat.

Articolul 8

Nevoile imediate de ordin practic ale pasagerilor

În caz de accident survenit ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului, transportatorul asigură asistență rezonabilă și proporțională în ceea ce privește nevoile imediate de ordin practic ale pasagerilor după accident. O astfel de asistență include, atunci când este necesar, cazare, hrană, îmbrăcăminte, transport și facilitarea acordării primului ajutor. Asistența acordată nu reprezintă recunoașterea răspunderii.

Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.

CAPITOLUL III

DREPTURILE PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI ALE PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ*Articolul 9***Dreptul la transport**

(1) Transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot refuza să accepte o rezervare din partea unei persoane, să emită sau să pună la dispoziție în alt mod un bilet pentru o persoană sau să îmbarce o persoană, pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă.

(2) Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.

*Articolul 10***Derogări și condiții speciale**

(1) Fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 9 alineatul (1), transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism pot refuza să accepte o rezervare din partea unei persoane, să emită sau să pună la dispoziție în alt mod un bilet pentru o persoană sau să îmbarce o persoană pe motiv de handicap sau mobilitate redusă:

(a) pentru a îndeplini cerințele legate de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, a Uniunii sau națională sau pentru a îndeplini cerințele legate de sănătate și siguranță impuse de autoritățile competente;

(b) în cazul în care proiectarea vehiculului sau infrastructura, inclusiv a terminalelor și stațiilor de autobuz, fac fizic imposibilă îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă într-un mod sigur și fezabil 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 din motivele prezentate la alineatul (1), transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism informează persoana în cauză cu privire la orice serviciu alternativ acceptabil operat de transportator.

(3) Dacă unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă care deține o rezervare sau are un bilet și care a respectat cerințele articolului 14 alineatul (1) litera (a) i se refuză totuși îmbarcarea pe motiv de handicap sau mobilitate redusă, respectivei persoane și însoțitorului acesteia, în conformitate cu alineatul (4) din prezentul articol, li se oferă posibilitatea de a alege între:

(a) dreptul la rambursarea prețului biletului și, acolo unde este relevant, transportul gratuit până la punctul inițial de plecare, cât mai curând posibil, astfel cum este prevăzut în contractul de transport; și

(b) cu excepția cazurilor în care acest lucru nu este fezabil, continuarea sau redirectionarea călătoriei, cu servicii de

transport alternative rezonabile până la locul de destinație prevăzut în contractul de transport.

Dreptul la rambursare a sumei plătite pentru bilet nu este afectat de lipsa notificării în conformitate cu articolul 14 alineatul (1) litera (a).

(4) În cazul în care un transportator, un agent de voiaj sau un operator de turism refuză să accepte o rezervare, să emită sau să furnizeze în alte moduri un bilet sau să îmbarce o persoană pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă din motivele definite la alineatul (1), persoana în cauză poate solicita să fie însoțită de o altă persoană pe care a ales-o și care poate oferi asistența de care are nevoie persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă astfel încât motivele enunțate la alineatul (1) să nu se mai aplice.

Respectiva persoană însoțitoare beneficiază de transport gratuit și, atunci când este posibil, ocupă locul de lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă.

(5) În cazul în care transportatorii, agenții de voiaj sau operatorii de turism recurg la alineatul (1), aceștia trebuie să comunice imediat persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă motivele deciziei luate și, la cererea acesteia, să informeze și în scris persoana în cauză în termen de cinci zile lucrătoare de la data cererii.

*Articolul 11***Accesibilitate și informare**

(1) În cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu handicap sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor instituie sau pun în aplicare, acolo unde este cazul prin organizațiile lor, condiții de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă.

(2) Condițiile de acces prevăzute la alineatul (1), inclusiv textul legislației internaționale, a Uniunii sau naționale care prevede cerințele în materie de siguranță pe care se bazează respectivele condiții de acces nediscriminatorii, sunt puse la dispoziția publicului de către transportatori și organismele de administrare a terminalelor în mod fizic sau pe internet, la cerere în formate accesibile, în aceleași limbi în care sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor informațiile. Atunci când se furnizează astfel de informații se acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

(3) Operatorii de turism pun la dispoziție condițiile de acces prevăzute 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) Informațiile cu privire la condițiile de acces menționate la alineatele (2) și (3) se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.

(5) Transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că toate informațiile generale pertinente privind călătoria și condițiile de transport sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv în ceea ce privește, atunci când este cazul, rezervarea și informațiile on-line. Informațiile se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.

Articolul 12

Desemnarea terminalelor

Statele membre desemnează terminalele de autobuz și autocar unde se asigură asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Statele membre informează Comisia în acest sens. Comisia pune la dispoziție, pe internet, o listă cu terminalele de autobuz și autocar desemnate.

Articolul 13

Dreptul la asistență în terminalele desemnate și la bordul autobuzelor și autocarelor

(1) Sub rezerva condițiilor de acces prevăzute la articolul 11 alineatul (1), în terminalele desemnate de către statele membre, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor asigură, în limitele competențelor lor, asistență gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura specificată în partea (a) a anexei I.

(2) Sub rezerva condițiilor de acces prevăzute la articolul 11 alineatul (1), transportatorii asigură la bordul autobuzelor și autocarelor asistență gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura specificată în partea (b) a anexei I.

Articolul 14

Condițiile în care se asigură asistență

(1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor cooperează în vederea asigurării de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cu condiția ca:

(a) nevoia de astfel de asistență a persoanei respective să fie notificată transportatorilor, organismelor de administrare a terminalelor, agenților de voiaj și operatorilor de turism cel târziu cu 36 de ore înainte ca asistența să fie necesară, și

(b) persoanele vizate să se prezinte la punctul desemnat:

(i) la ora indicată în prealabil de către transportator, care să nu fie cu mai mult de 60 de minute înainte de ora de plecare anunțată, cu excepția cazurilor în care este convenită o perioadă mai scurtă între pasager și transportator; sau

(ii) dacă nu este specificată o oră, cu cel mult 30 de minute înainte de ora de plecare anunțată.

(2) În plus față de alineatul (1), persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă notifică transportatorului, agentului de voiaj sau operatorului de turism, în momentul rezervării sau al cumpărării în avans a biletului, necesitățile lor

specifice privind locul pe scaun, cu condiția ca necesitatea să fie cunoscută în respectivul moment.

(3) Transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru a facilita primirea de notificări cu privire la nevoia de asistență trimise de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă. Această obligație se aplică în toate terminalele desemnate și la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzării prin telefon sau pe internet.

(4) În cazul în care nu se efectuează nicio notificare conform alineatului (1) litera (a) și alineatului (2), transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a asigura faptul că asistența este asigurată în așa fel încât persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă să poată, pentru serviciul pentru care a cumpărat biletul, să se îmbarce la plecare, să schimbe la punctul de corespondență cu un alt serviciu sau să debarce la destinație.

(5) Organismul de administrare a terminalului desemnează un punct în interiorul sau în afara terminalului în care persoanele cu handicap 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 terminal și la asistența oferită.

Articolul 15

Transmiterea de informații către un terț

În cazul în care agenții de voiaj sau operatorii de turism primesc notificarea menționată la articolul 14 alineatul (1) litera (a), aceștia, în cadrul orelor lor normale de birou, transferă cât de curând posibil informația către transportator sau către organismul de administrare a terminalului.

Articolul 16

Formare

(1) Transportatorii și, după caz, organismele de administrare a terminalelor instituie proceduri de formare în legătură cu handicapul, inclusiv instrucțiuni, și se asigură că:

(a) membrii personalului lor, alții decât conducătorii auto, inclusiv cei angajați de către orice alte părți de fapt, care oferă asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, sunt formați sau instruiți după cum se descrie în anexa II, părțile (a) și (b);

(b) membrii personalului lor, inclusiv conducătorii auto, care se ocupă direct de publicul călător sau de chestiuni care țin de publicul călător, sunt formați sau instruiți după cum se descrie în anexa II, partea (a).

(2) Un stat membru poate acorda o derogare pentru o perioadă maximă de cinci ani de la 1 martie 2013 de la aplicarea alineatului (1) litera (b) în ceea ce privește formarea conducătorilor auto.

*Articolul 17***Despăgubirile în ceea ce privește scaunele cu roțile sau alte echipamente de mobilitate**

(1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor răspund în cazul în care au provocat pierderea sau deteriorarea scaunelor cu roțile sau a altor echipamente de mobilitate sau de asistență. Transportatorul sau organismul de administrare a terminalului responsabil pentru pierderea sau deteriorarea în cauză acordă despăgubirile.

(2) Despăgubirea menționată la alineatul (1) este egală cu costul de înlocuire sau de reparare a echipamentului ori dispozitivelor pierdute sau deteriorate.

(3) Dacă este necesar, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid echipamente sau dispozitive înlocuitoare temporare. Scaunele cu roțile și alte echipamente de mobilitate sau de asistență au, în măsura posibilului, caracteristici tehnice și funcționale similare celor pierdute sau deteriorate.

*Articolul 18***Derogări**

(1) Fără a aduce atingere articolului 2 alineatul (2), statele membre pot excepta serviciile regulate naționale de la aplicarea totală sau parțială a dispozițiilor prezentului capitol cu condiția ca acestea să asigure un nivel de protecție a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă, în temeiul normelor lor naționale cel puțin egal cu cel prevăzut de prezentul regulament.

(2) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările acordate în temeiul alineatului (1). Comisia ia măsurile necesare dacă o asemenea derogare nu este considerată conformă cu dispozițiile prezentului articol. Până la 2 martie 2018, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind derogările acordate în temeiul alineatului (1).

CAPITOLUL IV

DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZ DE ANULARE SAU ÎNTÂRZIERE*Articolul 19***Continuarea, redirecționarea și rambursarea**

(1) În cazul în care un transportator estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui serviciu regulat de la un terminal va fi anulată sau întârziată cu peste 120 de minute, sau în cazul supraz rezervării, pasagerilor li se oferă imediat de ales între:

(a) continuarea sau redirecționarea călătoriei către destinația finală, fără niciun fel de costuri suplimentare și în condiții comparabile, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă;

(b) rambursarea prețului biletului și, după caz, un serviciu gratuit de întoarcere cu autobuzul sau autocarul la

punctul inițial de plecare, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă.

(2) În cazul în care transportatorul nu oferă pasagerilor posibilitatea de alegere menționată la alineatul (1), pasagerul are dreptul la o despăgubire egală cu 50 % din prețul biletului, în plus față de rambursarea menționată la alineatul (1) litera (b). Această sumă este plătită de către transportator în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire.

(3) În cazul în care autobuzul sau autocarul devine inoperabil în timpul călătoriei, transportatorul asigură fie continuarea serviciului cu un alt vehicul de la locația vehiculului devenit inoperabil, fie transportul de la locația vehiculului devenit inoperabil la un punct de așteptare adecvat sau la un terminal de la care devine posibilă continuarea călătoriei.

(4) În cazul în care plecarea dintr-o stație de autobuz a unui serviciu regulat este anulată sau are o întârziere de peste 120 de minute, pasagerii au dreptul la continuarea sau redirecționarea călătoriei sau la rambursarea prețului biletului de către transportator, astfel cum este menționat în alineatul (1).

(5) Rambursarea prețului biletului, prevăzută la alineatul (1) litera (b) și la alineatul (4) se efectuează în termen de 14 zile de la efectuarea ofertei sau de la primirea cererii. Plata acoperă costul integral al biletului la prețul la care a fost achiziționat, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile de călătorie efectuate deja în cazul în care călătoria nu mai servește niciunui scop raportat la planul inițial de călătorie al pasagerului. Pentru pasagerii posesori de permise de călătorie sau abonamente, plata corespunde proporției pe care o reprezintă costul călătoriei din costul total al permisului de călătorie sau al abonamentului. Rambursarea se efectuează în bani, cu excepția cazului în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare.

*Articolul 20***Informarea**

(1) În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu regulat, pasagerii care pleacă din terminale sunt informați de către transportator sau, după caz, de către organismul de administrare a terminalului, în legătură cu situația respectivă cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după plecarea planificată, precum și în legătură cu ora de plecare estimată, de îndată ce informația este disponibilă.

(2) Dacă pasagerii pierd un serviciu de legătură, conform programului anunțat, din cauza unei anulări sau a unei întârzieri, transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului, depune eforturi rezonabile pentru a informa pasagerii respectivi despre legăturile alternative.

(3) Transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului, se asigură că persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă primesc informațiile obligatorii în temeiul alineatelor (1) și (2) în formate accesibile.

(4) Atunci când este posibil, informațiile prevăzute la alineatele (1) și (2) se furnizează prin mijloace electronice tuturor pasagerilor, inclusiv celor care pleacă din stațiile de autobuz, în intervalele stipulate la alineatul (1), în cazul în care pasagerul a solicitat acest lucru și a furnizat transportatorului datele de contact necesare.

Articolul 21

Asistența în cazul anulării sau întârzierii plecărilor

Pentru o călătorie cu o durată programată mai mare de trei ore, în caz de anulare sau întârziere la plecarea de la terminal mai mare de 90 de minute, transportatorul oferă gratuit pasagerilor:

- (a) gustări, mâncare sau băuturi răcoritoare în mod rezonabil raportate la timpul de așteptare sau durata întârzierii, în cazul în care acestea sunt disponibile în autobuz sau la terminal sau se poate face, în mod rezonabil, aprovizionarea cu ele;
- (b) o cameră de hotel sau altă formă de cazare, precum și asistență pentru aranjarea transportului între terminal și locul de cazare în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți. Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager, fără a se include transportul de la și către terminal și locul de cazare, la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.

În aplicarea prezentului articol, transportatorul acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și ale oricăror persoane însoțitoare ale acestora.

Articolul 22

Alte plângeri

Nicio dispoziție din prezentul capitol nu împiedică pasagerii să solicite, în conformitate cu legislația națională și prin intermediul instanțelor naționale, despăgubiri pentru prejudiciile rezultate în urma anulării sau întârzierii unor servicii regulate.

Articolul 23

Derogații

- (1) Articolele 19 și 21 nu se aplică pasagerilor cu bilete deschise atâta timp cât ora plecării nu este specificată, exceptând cazul pasagerilor care posedă un permis de călătorie sau un abonament.
- (2) Articolul 21 litera (b) nu se aplică în cazul în care transportatorul face dovada că anularea sau întârzierea este cauzată de condiții climaterice grave sau dezastre naturale majore care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de călătorie cu autobuzul sau autocarul.

CAPITOLUL V

REGULI GENERALE PRIVIND INFORMAȚIILE ȘI PLÂNGERILE

Articolul 24

Dreptul la informații despre călătorie

Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor oferă pasagerilor, în cadrul domeniilor lor de competență

respective, informațiile adecvate pe durata călătoriei acestora. Acolo unde este posibil, informațiile sunt oferite, la cerere, în formate accesibile.

Articolul 25

Informații privind drepturile pasagerilor

(1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, se asigură că sunt puse la dispoziția pasagerilor informații corespunzătoare și ușor de înțeles cu privire la drepturile care le revin în temeiul prezentului regulament cel târziu în momentul plecării. Aceste informații sunt furnizate în terminale și, atunci când este posibil, pe internet. La solicitarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă, informațiile sunt furnizate, atunci când este posibil, într-un format accesibil. Aceste informații includ datele de contact ale organismului sau ale organismelor responsabile cu asigurarea aplicării, desemnat sau desemnate de statul membru în temeiul articolului 28 alineatul (1).

(2) Pentru a respecta cerința de informare menționată la alineatul (1), transportatorii și organismele de administrare a terminalelor pot utiliza un rezumat al dispozițiilor prezentului regulament, pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene și pus la dispoziția acestora.

Articolul 26

Plângeri

Transportatorii pun la punct sau dispun de un mecanism pentru soluționarea plângerilor legate de drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul regulament.

Articolul 27

Depunerea plângerilor

Fără a aduce atingere cererilor de despăgubire în conformitate cu articolul 7, în cazul în care un pasager căruia i se aplică prezentul regulament dorește să adreseze transportatorului o plângere, acesta o adresează în termen de trei luni de la data prestării serviciului regulat sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului. În termen de o lună de la data primirii plângerii, transportatorul îi notifică pasagerului dacă plângerea sa este considerată întemeiată, respinsă sau este încă analizată. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească trei luni de la data primirii plângerii.

CAPITOLUL VI

ASIGURAREA APLICĂRII ȘI ORGANISMELE NAȚIONALE RESPONSABILE CU ASIGURAREA APLICĂRII

Articolul 28

Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării

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

Fiecare organism este independent de transportatori, operatori de turism și organismele de administrare a terminalelor în ceea 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.

(3) Orice pasager poate adresa, în conformitate cu legislația națională, o plângere organismului competent desemnat în conformitate cu alineatul (1), sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament.

Un stat membru poate decide ca, într-o primă etapă, pasagerul să adreseze transportatorului o plângere, caz în care organismul național responsabil cu asigurarea aplicării sau orice alt organism corespunzător desemnat de statul membru are rolul de organism în fața căruia se pot introduce căi de atac împotriva plângerilor nesoluționate în temeiul articolului 27.

Articolul 29

Raport cu privire la asigurarea aplicării

Până la data de 1 iunie 2015 și ulterior din doi în doi ani, organismele responsabile cu asigurarea aplicării desemnate în temeiul articolului 28 alineatul (1) publică un raport referitor la activitatea lor în cursul celor doi ani calendaristici precedenți, raport care conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate.

Articolul 30

Cooperarea între organismele responsabile cu asigurarea aplicării

Ori de câte ori este cazul, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, astfel cum sunt menționate la articolul 28 alineatul (1), fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea lor și principiile și practicile lor de adoptare a deciziilor. Comisia le sprijină în respectul demers.

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

Adoptat la Strasbourg, 16 februarie 2011.

Pentru Parlamentul European
Președintele
J. BUZEK

Articolul 31

Sancțiuni

Statele membre stabilesc norme referitoare la sancțiunile aplicabile încălcărilor 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 1 martie 2013 și îi trimit fără întârziere o notificare cu privire la orice modificare ulterioară.

CAPITOLUL VII

DISPOZIȚII FINALE

Articolul 32

Raportul

Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului până la 2 martie 2013 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 33

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

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

„(19) Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul (*)

(*) JO L 55, 28.2.2011, p. 1.”

Articolul 34

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 de la 1 martie 2013.

Pentru Consiliu
Președintele
MARTONYI J.

ANEXA I

ASISTENȚA ASIGURATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ**(a) Asistență în terminalele desemnate**

Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:

- comunicarea sosirii lor la terminal și a solicitării de asistență la punctele desemnate;
- deplasarea de la punctul desemnat la ghișeul de îmbarcare, sala de așteptare și zona de îmbarcare;
- îmbarcarea în vehicul, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz;
- încărcarea bagajelor;
- recuperarea bagajelor;
- debarcarea din vehicul;
- transportarea la bordul autobuzului sau autocarului a unui câine însoțitor recunoscut;
- deplasarea spre locurile atribuite.

(b) Asistența la bord

Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:

- furnizarea de informații esențiale cu privire la călătorie, în formate accesibile atunci când acest lucru este solicitat de pasager;
 - îmbarcarea/debarcarea pe durata pauzelor din timpul călătoriei, dacă există la bord și alt personal în afara conducătorului auto.
-

ANEXA II

FORMAREA ÎN LEGĂTURĂ CU HANDICAPUL**(a) Formarea pentru sensibilizare în ceea ce privește nevoile persoanelor cu handicap**

Formarea personalului care interacționează direct cu publicul călător cuprinde:

- sensibilizarea și reacția adecvată la nevoile pasagerilor cu handicap fizic, senzorial (auz și vâz) ori cu handicapuri ascunse sau dificultăți de învățare, inclusiv privind modul de a face distincția între diversele abilități ale persoanelor care pot prezenta probleme de mobilitate, orientare sau comunicare;
- obstacolele cu care se confruntă persoanele cu handicap 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;
- soluționarea întâmplărilor neprevăzute;
- aptitudini interpersonale și metode de comunicare cu persoanele surde sau cu deficiențe auditive, cu persoanele cu deficiențe de vedere, cu persoanele cu deficiențe de vorbire și cu persoanele cu dificultăți de învățare;
- modul de manipulare cu atenție a scaunelor cu roțile și a altor echipamente de mobilitate pentru a evita deteriorarea acestora (pentru tot personalul care este responsabil cu manipularea bagajelor, dacă este cazul).

(b) Formarea în materie de asistență pentru persoanele cu handicap

Formarea personalului care asistă direct persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă cuprinde:

- modalități de a ajuta persoanele care utilizează scaune cu roțile să se mute pe și de pe scaun;
- aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;
- tehnici de însoțire a persoanelor cu deficiențe de vedere și tehnici de manipulare și transportare a câinilor însoțitori recunoscuți;
- cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul de manipulare a unui asemenea echipament;
- utilizarea de echipamente de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de asistență la îmbarcare și debarcare care garantează siguranța și demnitatea persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă;
- înțelegerea nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, sensibilizarea cu privire la faptul că anumiți pasageri cu handicap s-ar putea simți vulnerabili în timpul călătoriei din cauza dependenței de asistența oferită.
- cunoștințe de prim-ajutor.